

Rapport d'une recherche menée avec des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion



Numérisation de la monnaie et société inclusive

Quel euro numérique pour répondre aux besoins de toutes et tous ?

Tristan Dissaux (CERMI, Université Libre de Bruxelles, bénéficiaire d'une bourse de la Fondation Axa pour la recherche)
En partenariat avec ATD Quart Monde Belgique

Mai 2023

Préface

Les défis actuels de notre société sont de taille : les changements climatiques, les inégalités socio-économiques grandissantes, l'absence de paix dans bien des régions du monde ou encore l'exclusion digitale, pour n'en nommer que quelques-uns. Mais le défi sous-jacent, à mon avis, est celui de vivre et penser le monde ensemble.

Pour penser le monde ensemble, il faut estimer l'autre, croire en sa capacité de réflexion, croire qu'il a des choses à vous apprendre et créer les conditions pour qu'un vrai dialogue puisse se réaliser. Les personnes qui vivent dans une situation de pauvreté et d'exclusion sociale font souvent l'expérience douloureuse que d'autres pensent à leur place. « Tout ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi » disaient Ghandi et Nelson Mandela. S'adressant à des chercheurs, Joseph Wresinski, fondateur du mouvement ATD Quart Monde, disait en 1980 à propos des personnes en situation de pauvreté : « Leur savoir et leur réflexion ne portent pas seulement sur leur situation vécue, mais aussi sur le monde environnant qui la leur fait vivre, sur ce qu'est ce monde-là, et sur ce qu'il devrait être pour ne plus exclure les plus faibles. »

Tristan Dissaux est venu nous parler de sa recherche sur le projet de la Banque Centrale Européenne (BCE) de mettre en place l'euro numérique et du fait que les populations en situation de précarité et de pauvreté étaient absentes des rares consultations citoyennes organisées sur le sujet. Il nous a convaincus très vite du fait qu'il était essentiel d'y réfléchir avec les personnes en situation de pauvreté pour que l'euro numérique réponde aux besoins de tou.te.s et ne renforce pas les exclusions. Des personnes en situation de pauvreté de la région de Charleroi ont compris l'enjeu et ont accepté de donner de leur temps. Elles se sont rencontrées maintes fois et ont mobilisé leur intelligence, soutenues par des volontaires permanents d'ATD Quart Monde.

Le rapport qui suit est le résultat de ce travail de réflexion. Il a fallu créer les conditions et utiliser des méthodes de travail permettant de construire ensemble la question de recherche et d'y apporter des réponses. A l'aide des récits d'expérience, le groupe a pu cibler quels étaient les plus grands dangers et enjeux de cette évolution de notre système monétaire. Des rencontres avec des membres des grandes banques, de la Banque National de Belgique et des institutions européennes qui travaillent sur le sujet ont également été organisées afin de confronter leurs réflexions.

Que les expériences et réflexions des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion trouvent un écho chez ceux et celles qui conçoivent l'euro numérique. Et que la démarche de Tristan Dissaux puisse inciter d'autres chercheurs à faire appel à l'intelligence des personnes en situation de pauvreté et à leurs associations, seul chemin vers une société réellement inclusive.

Marianne de Laat
Conseillère pédagogique en Croisement des savoirs
ATD Quart Monde

Table des matières

Introduction	4
A. Contexte de la recherche	5
Une numérisation de la société génératrice d'inégalités sociales	5
La numérisation de la monnaie : l'enjeu de l'accès aux services de compte et de paiement	6
Le projet "d'euro numérique" de la Banque Centrale Européenne : l'occasion de rendre le système monétaire plus inclusif	7
B. L'approche suivie	10
Les participant.e.s à la recherche	10
Démarche et méthodologie.....	10
Questions de recherche.....	12
I. La numérisation de la monnaie : une évolution potentiellement problématique pour les personnes et nos sociétés	15
A. L'argent numérique est aujourd'hui incontournable et peut avoir des aspects positifs	15
B. Même dans un monde largement numérisé, les espèces restent importantes	16
C. La numérisation de la monnaie amène de nouveaux problèmes pour une partie des personnes, notamment celles en situation de pauvreté ou d'exclusion	17
Une responsabilité individuelle d'adaptation... ..	17
... Qui réduit l'autonomie et crée des dépendances	19
Une numérisation de la monnaie source d'inquiétude et d'insécurité.....	21
Des services monétaires et financiers numériques qui entraînent des coûts supplémentaires	22
Un argent numérique qui rend la gestion budgétaire plus difficile	24
Des risques accrus d'endettement du fait de l'argent numérique	26
Un argent numérique source d'un contrôle renforcé des personnes et de leurs actions.....	27
D. La numérisation de la monnaie comme processus non souhaité et imposé alors même qu'il accroît les injustices.....	30
Le cash disparaît malgré les promesses	30
Une numérisation de la monnaie qui réduit les choix des personnes.....	31
Une numérisation de la monnaie subie et imposée par d'autres	31
Une numérisation de la monnaie source d'injustice	32
E. Au-delà des impacts individuels, une numérisation de la monnaie porteuse d'enjeux sociétaux	34
La plus grande exclusion d'une partie des personnes.....	34
Davantage de barrières à l'entraide.....	36

Une impersonnalisation et déshumanisation du monde	36
Une source de défiance envers les institutions	37
II. L'euro numérique : un nouvel outil à penser à partir des plus vulnérables.....	39
A. Un réseau d'intermédiaires qui doit être accessible à toutes et tous	40
Les banques commerciales ne sont pas adaptées pour servir tout le monde	41
Une diversité d'acteurs, y compris publics, à impliquer	42
B. Des supports qui doivent être adaptés à toutes et tous	43
Des supports accessibles et inclusifs	44
Une version liée à un compte, facilitant la gestion de son argent	45
...et une version au porteur ayant les mêmes qualités que les espèces.....	45
C. Un projet qui doit être construit avec les personnes.....	47
Conclusion	48
Recommandations et propositions	48
Vis-à-vis des espèces.....	48
Vis-à-vis du processus de numérisation de la monnaie	49
Vis-à-vis des moyens de paiement et services financiers numériques	49
Vis-à-vis des risques de la numérisation	50
Vis-à-vis de l'euro numérique en préparation par la BCE.....	50

Introduction

“ Paiement par carte uniquement”, “ Magasin cashless”, “ Privilégiez le paiement sans contact”, ... Les messages quant à nos façons de payer se sont récemment multipliés sur les portes ou sur les comptoirs des commerces, tout comme sur les divers automates avec lesquels nous interagissons parfois quotidiennement. Celui repris en couverture de ce document - “ Merci de payer uniquement électronique ” - peut donner matière à s’interroger sur le sens et les implications de ces messages. Il semble d’abord avoir été formulé par un robot qui maîtriserait mal la langue dans laquelle il tente de s’exprimer. Nul contact humain n’est en effet à rechercher ici. Son “ merci ” exprime-t-il ensuite une gratitude pour un *choix* fait par celui ou celle à qui il s’adresse, ou euphémise-t-il plutôt une *contrainte* à laquelle il est demandé de se plier ? Si cette question n’était pas rhétorique, le pictogramme rouge présent sous le message permettrait d’y répondre.

Tout comme l’usage du numérique en général est devenu une injonction à laquelle les personnes ne peuvent aujourd’hui plus se soustraire, l’usage des moyens de paiement numérique est lui aussi devenu largement incontournable. Dans ce contexte, une attention croissante est portée à “ l’inclusion financière numérique ”, notion qui laisse entendre que toutes et tous peuvent et doivent être inclus dans le champ de la monnaie numérique. L’opportunité et les effets de cette inclusion sont quant à eux rarement interrogés, puisque la numérisation - en général et de la monnaie en particulier - est principalement vue comme un processus bénéfique et synonyme de progrès. Elle serait en effet gage de réduction des coûts, d’amélioration de l’efficacité, de plus grande facilité d’usage, d’accroissement de la sécurité, ... Face à un cash souvent considéré comme peu commode et source de risques, il peut sembler logique de devoir s’inscrire dans ce mouvement.

Si la numérisation de la monnaie peut apparaître bénéfique “ en moyenne ”, c’est-à-dire pour la population prise dans son ensemble, ses impacts peuvent être d’un ordre différent pour les groupes les moins favorisés. Nous proposons donc ici d’étudier la numérisation de la monnaie à partir du point de vue des personnes les plus pauvres : c’est donc avec un groupe de “ militants Quart Monde ” que cette recherche a été conduite (voir plus bas). Ce point de vue permet de décentrer l’approche et d’interroger les évolutions étudiées à partir du vécu de celles et ceux qui sont les plus susceptibles d’en éprouver et d’en comprendre les aspects les moins positifs comme les aspects clairement négatifs (nous verrons qu’il en existe un certain nombre). Cette démarche permet aussi d’impliquer celles et ceux qui ont le moins l’occasion de se prononcer ou d’influer sur ces évolutions. Dans cette perspective, ce rapport a cherché à laisser le plus de place possible aux propos des militants Quart Monde qui ont participé à la recherche pendant plus d’un an.

L’objectif de cette recherche était double :

- Comprendre les impacts de la numérisation de la monnaie (tant en termes d’opportunités que de limites et de risques) du point de vue des personnes les plus vulnérables, alors que cette évolution a jusque-là principalement été abordée du point de vue du “ consommateur moyen ” ;
- A partir de ces connaissances, examiner comment les moyens de paiement numérique pourraient être conçus pour être plus inclusifs, au moment où la Banque centrale

européenne envisage d'émettre un "euro numérique" qui pourrait remplir ce rôle (voir plus bas).

Sous l'expression de "numérisation de la monnaie", nous considérons le passage au (tout) numérique des différents aspects qui concernent la gestion et l'usage de l'argent. Nous considérons notamment :

- Les services de compte (qui permettent de recevoir, de stocker et d'envoyer de l'argent - il s'agit aujourd'hui principalement des comptes bancaires) ;
- Et les services de paiement (qui permettent de régler des achats, en magasin ou en ligne - il s'agit aujourd'hui principalement des cartes).

L'accès à ces services est indispensable à une vie normale en société. Lorsque nous les considérerons dans leur globalité, nous parlerons de "services monétaires et financiers numériques", le qualificatif de "financier" faisant ici référence aux pratiques d'épargne (voire de crédit) aussi associées à l'usage de ces services.

Avant d'en présenter les résultats, nous revenons sur le contexte de cette recherche et détaillons l'approche qui a été adoptée.

A. Contexte de la recherche

Une numérisation de la société génératrice d'inégalités sociales

La numérisation concerne aujourd'hui tous les secteurs de la société et beaucoup a déjà été écrit sur les divers obstacles que peuvent rencontrer les personnes vis-à-vis de l'usage des technologies considérées. Il est souvent fait référence à la "fracture numérique" et celle-ci se décline dans divers domaines. Rappelons d'abord ici quelques faits et chiffres. D'après le dernier baromètre de l'inclusion numérique¹, en Belgique, 46 % de la population sont en situation de vulnérabilité numérique : parce qu'ils sont non-utilisateurs du numérique (pour 7 %) ou parce qu'ils disposent de faibles compétences numériques (pour 39 %). Cette vulnérabilité est liée à différents facteurs, mais elle montre notamment une prévalence plus élevée pour les personnes situées au bas de l'échelle des revenus, comme le montrent les écarts constatés pour les différents indicateurs synthétisés dans le tableau suivant.

	Ménages aux revenus supérieurs à 3 200 €	Ménages aux revenus inférieurs à 1 400 €
Ont des compétences numériques faibles	32 %	55 %
Disposent d'une connexion à internet à domicile	98 %	82 %
Possèdent un ordinateur portable	77 %	53 %
Utilisent des services de banque en ligne	89 %	67 %

¹ Laura Faure et al., *Baromètre de l'inclusion numérique 2022*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2022.

En termes d'évolution dans le temps, et bien que l'accent soit souvent placé dans les discours sur la capacité des personnes à se former et donc à augmenter leurs compétences numériques, celles-ci montrent plutôt une baisse relative, du fait de l'élévation continue des exigences en matière de maîtrise des technologies numériques.

Alors que le numérique devrait être un levier d'insertion, l'injonction faite aux personnes d'y recourir peut entraîner pour celles qui ont des difficultés différentes formes de "démobilisation" pouvant mener au repli sur soi.² Le numérique apparaît pour un certain nombre de personnes comme un frein à l'accès aux droits ou aux services publics essentiels. Il constitue aussi un facteur de déshumanisation de la société qui "limite l'accès et l'exercice de la citoyenneté" des personnes, et notamment des plus pauvres.³

Face à une numérisation qui exacerbe les inégalités sociales, diverses organisations n'œuvrent plus seulement à ladite inclusion des personnes - qui ne saurait alors être une panacée, mais remettent en cause le tout numérique instauré pour un nombre croissant de services. C'est par exemple ce que vise le projet d'ordonnance "Bruxelles Numérique", qui consacre le "digital par défaut" pour les services administratifs publics. Les organisations qui se mobilisent contre ce projet mettent notamment en avant que "Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'ensemble nous faisons société."⁴

Ici, nous nous intéresserons aux implications de la numérisation qui sont spécifiques au champ de la monnaie et des paiements, et ce plus particulièrement du point de vue des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion. Nous verrons qu'outre les problématiques classiques d'accès et d'usage, la numérisation amène de nouvelles problématiques et soulève de nouveaux risques lorsqu'elle concerne la monnaie et les paiements.

La numérisation de la monnaie : l'enjeu de l'accès aux services de compte et de paiement

"Les paiements numériques ont la cote en Belgique. De plus en plus de personnes délaissent en effet les pièces et billets au profit de leur carte de paiement ou smartphone."⁵ Tel est en substance, ici exprimé par Febelfin (qui représente le secteur financier belge), le constat positif qui est le plus souvent fait concernant la numérisation de la monnaie. D'après les données de la Banque centrale européenne⁶, pour la première fois en 2022, la valeur des paiements en espèces a en effet été plus faible que celle des paiements par carte en zone euro.

² Guillaume Garczynski, « Fracture numérique, fracture sociale », *Revue Projet*, 2019, vol. 371, n° 4, p. 33-36.

³ LST, ATD Quart-Monde, aDas, Front commun des SDF, CMGV, « *C'est pas HUMAIN !* » *Stop à la déshumanisation de notre société : Un cri solidaire des plus pauvres, Prise de parole associative*, 2022.

⁴ Collectif, *Quels enjeux de société nous poussent à nous mobiliser contre l'ordonnance Bxl Numérique ?*, 2022.

⁵ La progression des paiements numériques se poursuit, 1 juillet 2022, <https://www.febelfin.be/fr/communiquede-presse/la-progression-des-paiements-numeriques-se-poursuit>

⁶ ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE) – 2022*, European Central Bank, 2022.

D'après le diagnostic le plus souvent partagé, ces évolutions ne feraient que refléter celles des "préférences des consommateurs" : les individus trouveraient les paiements numériques plus adaptés à leurs usages et à leurs besoins et la numérisation de la monnaie ne serait alors que le résultat de ces changements d'habitude (accélérés par le covid). Une majorité des européens (55 %) préféreraient dorénavant les cartes et autres moyens de paiement "cashless". (Notons que pour la Belgique, 58 % des personnes exprimeraient une préférence pour les paiements numériques selon la BCE, alors qu'ils seraient 84 % selon Febelfin.)

Ce type d'observations cache d'abord des réalités pouvant être diverses : les chiffres mobilisés à l'appui du diagnostic dominant sont toujours des moyennes, qui gommant nécessairement les écarts qui peuvent exister entre groupes socioéconomiques. Il y a ensuite un certain nombre d'autres indices qui peuvent également laisser voire une numérisation de la monnaie davantage "à marche forcée". En Belgique, 70 % des agences bancaires qui existaient en l'an 2000 sont aujourd'hui fermées.⁷ On constate ainsi une baisse significative du nombre de distributeurs de billets et une hausse corrélative des difficultés d'accès aux espèces. C'est d'ailleurs en Belgique qu'elles sont les plus élevées de la zone euro et qu'elles ont le plus fortement augmenté ces dernières années. Dans l'ensemble de la zone euro, le nombre de magasins où les espèces ne sont plus acceptées est en hausse. En Belgique comme ailleurs, la numérisation de la monnaie est aussi devenu un objectif politique. L'accord de gouvernement prévoit à propos des paiements en espèce que "le gouvernement entend les réduire de manière drastique d'ici la fin de la législature."⁸

Dans ce contexte, la "fracture numérique" se manifeste aussi logiquement dans le champ des services monétaires et financiers, selon des déterminants similaires pour ce qui est des problématiques d'accès et d'usage pour les individus. Nous en explorerons ici les implications spécifiques à ce domaine. Etudier la numérisation de la monnaie ne saurait pour autant pas se réduire à la transformation d'un ensemble de "services" auxquels les individus ont recours. La monnaie est aussi une institution sociale fondamentale : notre usage collectif de la monnaie participe au faire société, et la monnaie repose d'abord sur différentes formes de confiance s'exerçant entre les personnes mais aussi entre la société dans son ensemble et ses institutions.⁹ La numérisation de la monnaie est donc aussi à comprendre sur ce plan collectif, ce que nous nous attacherons également à faire.

Le projet "d'euro numérique" de la Banque Centrale Européenne : l'occasion de rendre le système monétaire plus inclusif

La Banque Centrale Européenne (BCE) est l'institution chargée de la gestion de notre monnaie, l'euro. Pour les domaines qui nous intéressent ici, elle assure notamment deux missions principales :

- L'émission et la mise en circulation des pièces et des billets en euro, en partenariat avec les Banques centrales nationales de chaque Etat membre ;

⁷ Anne Fily, *Rapport sur l'inclusion financière en Belgique 2022*, Bruxelles, Financité, 2022.

⁸ Gouvernement Fédéral de Belgique, *Accord de gouvernement : Pour une Belgique prospère, solidaire et durable*, Bruxelles, 2020.

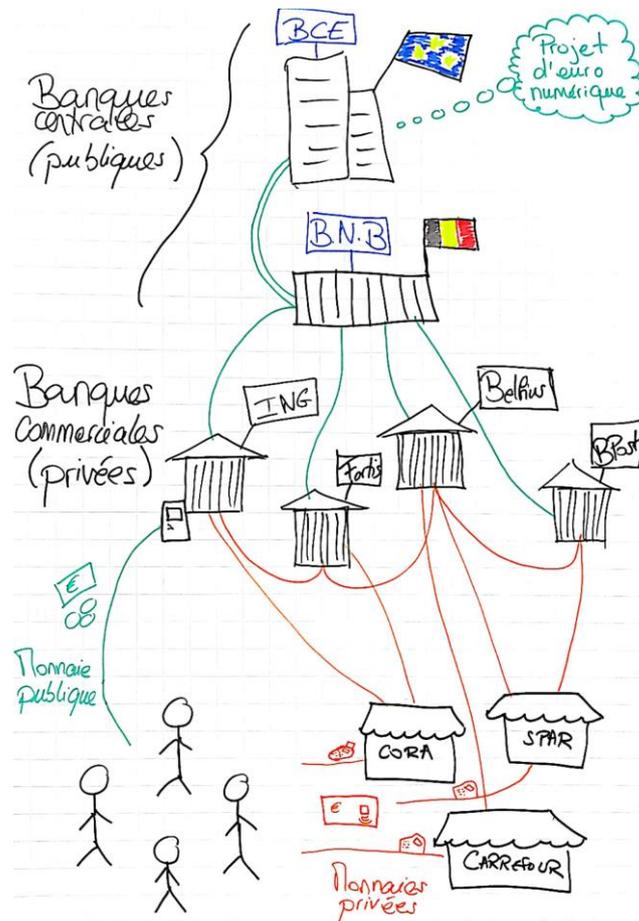
⁹ Voir par exemple André Orléan, « L'approche institutionnaliste de la monnaie : une introduction », *Document de travail Paris School of Economics/Paris-Jourdan Sciences Economiques*, 2007.

- L'organisation et la supervision des systèmes de paiement, via lesquels transitent nos virements bancaires ou nos paiements électroniques en magasin. Ce volet implique étroitement les banques commerciales (auprès desquelles nous détenons nos comptes) ainsi que les autres fournisseurs de services de paiement.¹⁰

Dans le cadre de ces missions, la BCE se prépare à créer et à émettre un “euro numérique”, qui serait un nouveau moyen de paiement à disposition des Européens. Elle est officiellement engagée dans ce projet depuis octobre 2021 et cet euro numérique pourrait voir le jour d'ici 2025-2027. Mais pourquoi envisager un tel “euro numérique” alors que nous payons déjà largement de manière numérique ? L'euro n'est-il pas déjà largement numérique ? Pour comprendre la spécificité de cet “euro numérique”, il faut voir que nos espèces et nos euros électroniques actuels ne diffèrent pas seulement par leur (im)matérialité, ils ne sont pas non plus de même nature :

- Les pièces et les billets sont aujourd'hui la seule forme de monnaie publique à laquelle nous ayons accès. Les espèces, émises directement par la BCE, représentent des créances sur celle-ci et constituent donc une forme de monnaie sans risque puisque la BCE ne peut faire faillite ;
- Les euros électroniques actuels sont des monnaies privées, émises par des banques commerciales privées et qui transitent via des fournisseurs de services de paiement également privés. Ces euros représentent des créances sur la banque commerciale où ils sont détenus et ne sont pas sans risque puisqu'une banque commerciale peut faire faillite.

¹⁰ Outre les banques commerciales, nos paiements numériques transitent via un “acquéreur” qui traite les paiements pour le commerçant (en Europe, Worldline et Nexi sont les principaux), ainsi que via un “schéma de carte” (Visa et Mastercard gèrent environ 70% des paiements européens).



L'organisation schématique de nos systèmes de paiement, avec ses deux types d'acteurs et de moyens de paiement, publiques et privés (schéma créé avec les militants durant la recherche)

Dans un contexte où l'usage des espèces diminue - et pourrait devenir marginal - les citoyens européens pourraient donc dans un futur proche ne plus avoir accès qu'à des moyens de paiement privés, ce qui n'est pas vu comme souhaitable par la BCE. C'est la raison principale pour laquelle elle envisage d'émettre un euro numérique, qui serait une forme de monnaie numérique publique, ce qui n'existe pas aujourd'hui. Il s'agirait d'un complément aux espèces et aux autres moyens de paiement, que l'euro numérique n'a pas pour objectif de remplacer.

Il reste encore à voir à quoi ressemblera concrètement cet euro numérique, comment les européens y auront accès, comment ils pourront l'utiliser, etc. Les possibilités sont vastes : l'introduction d'un euro numérique doit être vue comme l'occasion de corriger les défauts de nos systèmes monétaires actuels, notamment en les rendant plus inclusifs et moins coûteux pour celles et ceux qui sont aujourd'hui exclus ou exploités.¹¹ C'est à envisager comment cela pourrait être réalisé que cette recherche s'est aussi attachée.

¹¹ Pour une discussion des possibilités ouvertes par l'euro numérique, voir Tristan Dissaux et Wojtek Kalinowski (eds.), *A Digital Euro for a Better Monetary System : The Case for a Public Option*, Veblen Institute for Economic Reforms, 2023.

B. L'approche suivie

La recherche a été menée en partenariat avec ATD Quart-Monde, association de lutte contre la pauvreté créée dans les années 1950 et dont l'un des principaux axes de travail est de construire du savoir non pas *sur* la pauvreté, mais *avec* les personnes en situation de pauvreté. Cette posture est notamment justifiée par la considération que les inégalités sociales limitent l'avancement des connaissances scientifiques : permettre à chacun de participer à la production de connaissances permet alors de réduire les injustices épistémiques associées aux protocoles de recherche conventionnels. Elle se concrétise dans la méthodologie du croisement des savoirs, développée par ATD Quart Monde, qui reconnaît et s'appuie sur différentes formes de savoir (académiques, professionnels et expérientiels) non hiérarchisés et complémentaires.¹²

La recherche présentée ici s'inscrit dans ce cadre. Il s'agit d'une recherche-action participative avec des "militants Quart Monde", qui a cherché à les impliquer au maximum tout au long du processus de recherche : depuis la définition des questions de recherche jusqu'à la valorisation des résultats.

Les participant.e.s à la recherche

La recherche a été conduite avec des militants Quart Monde de la région de Charleroi. Les militants Quart Monde sont des personnes qui vivent ou ont vécu la grande pauvreté et qui ont choisi de rejoindre le mouvement ATD Quart Monde pour contribuer à lutter contre la pauvreté. Ils le font à travers divers types d'activités : de lien et de soutien mutuel envers d'autres personnes démunies, mais aussi de recherche avec le monde académique ou de plaidoyer en direction du monde politique. Grâce à leurs connaissances et leurs réseaux, ils se font la voix des autres personnes vulnérables qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas s'impliquer directement.

Dix militants Quart Monde se sont impliqués dans cette recherche. Leur vécu et leur expérience en ont constitué le matériau principal.

Démarche et méthodologie

Douze ateliers d'une demi-journée chacun ont été organisés avec les militants de janvier 2022 à mai 2023. Ces ateliers étaient animés par deux volontaires permanents du mouvement ATD Quart Monde (Bénédicte De Muylde et Léo Goossens) et par Tristan Dissaux, chercheur en socioéconomie à l'ULB (et auteur de ce rapport). Outre ces ateliers, trois autres rencontres se sont aussi tenues avec d'autres acteurs que le groupe de militants : elles ont été l'occasion de discuter et de confronter les résultats de la recherche.

¹² Voir ATD Quart Monde, *La démarche du Croisement des savoirs et des pratiques avec des personnes en situation de pauvreté*, 2016 ; Groupes de Recherche Quart Monde-Université et Quart Monde Partenaire, *Le croisement des savoirs et des pratiques : Quand des personnes en situation de pauvreté, des universitaires et des professionnels pensent et se forment ensemble*, Paris, Les Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières, Les Éditions Quart Monde, 2008 ; Marianne de Laat et al., « Le croisement des savoirs et des pratiques avec des personnes en situation de pauvreté. Une condition nécessaire pour une société du savoir inclusive », *Globe : revue internationale d'études québécoises*, 2014, vol. 17, n° 2, p. 69-91.

Lors de notre première rencontre, nous avons utilisé le photolangage pour permettre à chacun de se familiariser avec le sujet et pour voir d'où chacun partait vis-à-vis de celui-ci. Le photolangage est particulièrement adapté pour révéler les représentations associées à un concept. A partir de celui de "monnaie numérique" (et sans le définir à ce stade), chaque personne était invitée à choisir une image, parmi un grand nombre d'images sans lien direct avec le sujet, qui était pour elle représentative de ce que le concept lui évoquait. Les images permettent de partager ce à quoi le concept de "monnaie numérique" fait penser et d'engager la discussion sur celui-ci. Chacun explique au groupe pourquoi il a choisi cette image et un mot-clé est choisi par le groupe pour résumer la pensée de la personne qui a choisi l'image. Cet exercice permet de découvrir d'où partent les personnes, de rentrer dans leur réalité, leurs réflexions, de découvrir qu'il faudra prendre le temps de se comprendre.

Nous avons ensuite travaillé sur les expériences positives et négatives de chacun vis-à-vis des paiements numériques. Chaque personne a été invitée à partager un cas d'expérience positive (dans laquelle les paiements numériques ont facilité les choses par exemple) et un cas d'expérience négative (dans laquelle les paiements numériques étaient par exemple trop compliqués). Les explications partagées par chaque personne et les discussions qui les ont suivies ont permis d'identifier les similarités ou les différences dans les vécus des personnes, et à partir de chaque expérience nous en avons tiré collectivement des apprentissages ou des questions à creuser.

Sur la base de ces premières données, nous avons travaillé sur les éléments "importants" / "étonnants" pour les militants. A partir des affiches produites lors des exercices précédents, chacun a noté ce qui était pour lui à retenir ou à clarifier, puis la discussion collective de ces éléments a permis d'opérer des regroupements et d'identifier des ensembles thématiques. Ceux-ci ont servi de base à la définition des questions de recherche (décrite plus bas).

Dans la continuité des premières activités, nous avons poursuivi le partage et l'analyse de récits d'expériences des militants pour les différentes thématiques couvertes par nos questions de recherche. Pour les compléter, nous avons procédé à des mises en situation relatives aux différents cas d'usage des moyens de paiement numérique. Ces mises en situation ont notamment servi à alimenter les dimensions les plus prospectives de la recherche, qui concernent les modalités potentielles de l'euro numérique : ses acteurs (via quelles institutions on pourra y accéder) et ses supports (grâce à quels objets ou interfaces on pourra l'utiliser). Ces réflexions ont mené à la préparation avec le groupe d'une réponse à la consultation publique organisée par la Commission Européenne au sujet de l'euro numérique.¹³

Pour alimenter sa réflexion à partir d'un point de vue différent et pouvoir prendre en compte l'avis "officiel" sur nos questions, le groupe a préparé et conduit une interview de trois représentants de la Banque Nationale de Belgique, où nous avons été reçus. Les questions avaient été préparées par les militants et c'est eux qui ont mené l'interview en tant que co-chercheurs. Les réponses reçues ont ensuite été analysées suivant les aspects vus comme positifs ou négatifs selon les militants et les questions qu'il leur restait.

¹³ Voir https://finance.ec.europa.eu/regulation-and-supervision/consultations/finance-2022-digital-euro_en

Les divers matériaux accumulés ont fait l'objet de synthèses (y compris suivant les éléments que les militants jugeaient faciles / pas faciles). Nous avons notamment construit collectivement une définition de ce qu'est l'euro numérique qui a servi de base à une présentation par les membres du groupe à d'autres militants d'ATD Quart Monde.

Les résultats préliminaires de la recherche ont été confrontés à l'avis d'autres acteurs importants pour le sujet, au cours d'un atelier en croisement des savoirs auquel ont participé des représentants de la Banque Nationale de Belgique, de la Commission Européenne et des banques commerciales.

Finalement, nous avons travaillé avec les militants à la rédaction des recommandations et propositions de ce rapport. Pour rendre son contenu plus accessible, nous avons aussi travaillé avec eux au texte d'une vidéo qu'ils ont ensuite illustrée.

Lors de ces diverses activités, de nombreuses affiches ont été produites et ont servi de traces pour les étapes suivantes. Tous les ateliers ont été enregistrés, et tous les échanges ont été retranscrits. Ces retranscriptions ont nourri l'analyse sous-jacente aux résultats présentés ici, qui citent autant que possible les militants en respectant les mots utilisés par eux.

Questions de recherche

Les questions de recherche ont été définies avec les militants. Pour ce faire, nous avons d'abord explicité ce qu'est une question de recherche. Nous avons notamment insisté sur le fait qu'elle doit permettre de faire avancer notre *compréhension* des mécanismes et impacts de la numérisation de la monnaie plutôt que d'amener une *description* de ses manifestations. L'enjeu n'est en effet de ne pas en rester aux vécus individuels mais de saisir les processus sous-jacents à ceux-ci.

Après les premiers exercices décrits ci-dessus qui ont permis aux militants de s'approprier le sujet et ses enjeux, nous les avons invités à formuler leurs propositions de réponses à la question suivante : "Avec ce projet, quelle serait pour vous la question à laquelle on doit répondre ?" Les diverses propositions ont ensuite fait l'objet d'une mise en commun, avec un temps de précision et de clarification puis de discussion. A partir de cet ensemble, chacun s'est prononcé sur ce qui était pour lui le plus intéressant / important et les questions ont ainsi été hiérarchisées.

- 1 Quelles formes / quels support (carte, monnaie, ...) va prendre la monnaie numérique ? A quoi elle va ressembler ?
 - 2 Combien la monnaie numérique va nous coûter ? (en plus ?)
 - 3 Comment la monnaie num⁹ va répondre aux besoins de la population ? (équité entre ceux des riches et des pauvres)
 - 4 Comment la monnaie numérique permettra de garder l'entraide spontanée ?
 - 5 Comment les personnes éloignées du numérique vont faire ? (air, SDF).
 - 6 Quelle va être l'évolution de nos moyens de paiement à l'avenir ? (avec quelle rapidité / capacité de s'adapter ?) (est-ce que l'ancien va subsister en parallèle du nouveau ?)
 - 7 Qu'est-ce que les gens / la population voudrait ?
 - 8 Comment va-t-on accompagner les personnes dans leur apprentissage de la monnaie num⁹ ?
- 1 Pourquoi devrait-on nous enlever la liberté de choisir entre le liquide et le numérique ? → 11-1
 - 10 Comment faire pour que les personnes qui ont des difficultés sachent quand même utiliser leur argent ? → 13/13/18
 - 11 Comment les politiques vont expliquer l'évolution de leur num⁹ pour que les personnes qui ont le + difficile ne soient pas perdues ? → 8
 - 12 Que va-t-il se passer de l'argent liquide une fois l'argent numérique installé ? → 5
 - 13 Que va-t-il se passer pour les personnes à la rue ? → 3/8/15
 - 14 Quelles sont les garanties de sécurité de l'argent numérique ?
 - 15 Comment un enfant peut-il gérer un budget en argent numérique ? → 1/2/

L'ensemble des questions formulées par les participants à la recherche

S'en est suivi un travail d'élaboration qui a commencé par la mise de côté des questions de compréhension (auxquelles nous avons quand même cherché à répondre mais qui ne constituent pas des questions de recherche). Par regroupements et reformulations successifs, nous avons cherché à aboutir aux questions de recherches les plus pertinentes compte tenu de l'état des connaissances sur le sujet et des enjeux soulevés par ses évolutions en cours. Nous avons fini par converger vers une question centrale déclinée en plusieurs sous-questions, tel que développé ci-dessous.

La numérisation de la monnaie

Comment les différents moyens de paiement, dont les moyens de paiement numérique, répondent-ils aux besoins des personnes ? (Avec quelles différences entre les besoins des plus riches et des plus pauvres ?)

Quels services de paiement sont les plus adaptés aux populations les plus pauvres ?

Comment impactent-ils nos libertés dans la gestion de notre argent ?

Quelle influence ont-ils sur nos différentes sources de revenus (y compris des sources informelles) ?

Les différentes formes monétaires influencent-elles sur l'entraide spontanée entre les personnes ?

Les moyens de paiement numérique exposent-ils les personnes à de nouvelles sources d'endettement ?

Quels sont les risques provoqués par la numérisation de la monnaie, notamment pour les plus pauvres ?

Les différents moyens de paiement entraînent-ils des coûts (directs et indirects) différents pour leurs utilisateurs selon leurs situations socioéconomiques ?

Comment la monnaie numérique (invisible, intouchable) impacte-t-elle la capacité des personnes à gérer leur budget ?

Les questions de recherche retenues

Nous présentons dans ce qui suit les résultats des travaux qui ont été menés avec les militants à partir de ces différentes questions.

I. La numérisation de la monnaie : une évolution potentiellement problématique pour les personnes et nos sociétés

A. L'argent numérique est aujourd'hui incontournable et peut avoir des aspects positifs

Payer et être payé, recevoir et envoyer de l'argent, sont autant d'actes nécessaires à la pleine participation de chacun et chacune à la société. L'argent numérique est aujourd'hui indispensable aux activités de la vie quotidienne et rares sont les personnes, même au bas de l'échelle des revenus, qui n'en ont aucun usage. Toutes les personnes ayant participé à la recherche utilisent les moyens de paiement numériques de manière régulière, même si elles en ont des usages qui peuvent être plus ou moins fréquents.

La place acquise par l'argent numérique dans nos sociétés est d'autant plus visible lorsqu'il est rendu indisponible. Par exemple, le fait de perdre sa carte de banque est un désagrément majeur pour les personnes, qui sont alors dans l'impossibilité de régler leurs achats du quotidien mais aussi d'accéder à des espèces. Cette situation montre aussi que même l'accès à l'argent physique (aux espèces) est aujourd'hui conditionné à l'usage de l'argent numérique, puisqu'il n'est plus possible de faire de retrait directement aux guichets des banques. L'accès au cash se fait exclusivement via les distributeurs automatiques, qui constituent des interfaces numériques et qui ne sont accessibles qu'avec une carte.

L'argent numérique présente un certain nombre d'aspects positifs, qui sont soulignés par les personnes :

- On peut connaître de manière immédiate l'état de son compte via son smartphone, et ainsi avoir une vue précise de son budget disponible ;
- On a facilement accès à l'historique de ses transactions, ce qui permet de suivre ses dépenses, de voir ce qui a été payé ou non, de pouvoir réagir en cas d'erreur sur un paiement ;
- On a moins besoin de se déplacer jusqu'à la banque pour retirer des espèces ou réaliser des opérations, ce qui économise du temps, de l'argent et est plus facile pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer ;
- On peut avoir moins d'espèces avec soi, ce qui est moins risqué vis-à-vis des pertes ou des vols ;
- C'est plus facile et rapide à la caisse, on n'a notamment plus besoin de se demander si la somme rendue est correcte ;
- Ça permet de payer en ligne et donc de faire des achats à distance, parfois pour des prix inférieurs à ceux du commerce.

Comme nous le verrons dans ce qui suit, la concrétisation de ces aspects positifs n'est pas automatique : ils ne sauraient d'emblée concerner toutes les personnes. Leur concrétisation nécessite plutôt que des conditions favorables soient satisfaites. Celles-ci sont notamment pour les personnes de ne pas avoir de difficulté avec la lecture, l'écriture ou les nombres, d'avoir accès aux nouvelles technologies (notamment un smartphone et une connexion à

internet) et de savoir les utiliser, ou de ne pas avoir de handicap qui rendrait l'accès aux moyens de paiement numérique difficile ou impossible. Nous verrons également qu'à côté de ces aspects positifs se matérialisent aussi un certain nombre d'aspects négatifs, moins souvent considérés, mais qui peuvent s'avérer particulièrement préjudiciables à celles et ceux pour qui ils se matérialisent, surtout qu'ils sont d'autant plus susceptibles de concerner les personnes déjà vulnérables.

B. Même dans un monde largement numérisé, les espèces restent importantes

Malgré la baisse accélérée de l'accessibilité des espèces et la volonté politique de réduire drastiquement leur usage - qui ont été soulignées en introduction, les pièces et les billets gardent une grande importance pour les personnes :

« Moi j'aime bien le liquide pour aller à la brocante par exemple. Enfin, ça fait partie de la vie d'avoir du liquide. Pour aller manger une glace... Et puis moi j'ai toujours été habituée à avoir de l'argent cash en main, maintenant ça me manque, quoi. Même pour mes petits-enfants, je leur donne une petite pièce, ils aiment bien avoir de la monnaie, pour aller chercher un petit bonbon. »¹⁴

Comme l'illustre la citation précédente, l'attachement aux espèces s'exprime sur divers registres et leur importance s'explique par différents facteurs.

Le cash apparaît d'abord comme nécessaire pour un certain nombre d'activités socioéconomiques. Pour celles-ci, les moyens de paiement numérique ne sont pas substituables aux espèces et ne peuvent donc les remplacer :

- Pour les petits achats du quotidien : dans les petits commerces, pour n'acheter qu'une ou deux petites choses, on paye forcément en espèces. Ce n'est simplement pas possible ou ça ne se fait pas de payer par carte pour de tels achats.
- Sur les marchés, les brocantes, les braderies, dans les magasins de seconde main, à la foire ou à la ducasse, les espèces sont nécessaires pour payer.
- Pour les sorties scolaires des enfants qui sont à l'école, les parents doivent pouvoir leur donner quelques euros, voire dix euros, en espèces.
- Pour pouvoir donner une pièce à une personne dans le besoin, les espèces sont indispensables.

Même dans les situations où les paiements numériques sont utilisables, certaines personnes préfèrent tout simplement utiliser les espèces car elles ont des difficultés avec l'utilisation des moyens de paiement numérique. Cela peut être particulièrement le cas des personnes âgées. Le numérique n'est pas non plus sans poser de question pour les jeunes générations, notamment celle de comment les enfants vont apprendre à gérer leur propre argent :

« Nous, on apprend à nos enfants la valeur de l'argent avec des pièces et des billets. Comment ils vont faire quand il n'y en aura plus ? »

Les espèces sont aussi liées à des éléments moins directement nécessaires de la vie, mais non moins importants. Certains de leurs usages sont en effet étroitement associés au fait

¹⁴ Toutes les citations sont tirées des retranscriptions des ateliers conduits avec les militants. Elles sont gardées anonymes conformément aux règles définies avec eux.

d'offrir (ou de s'offrir) de "petits plaisirs" : de petits extras, tels qu'une friandise lors d'une sortie ou qu'un sachet de confettis lors du carnaval, ... Ces extras amènent un aspect de spontanéité qui est essentiel au bien-être des personnes, continuellement tenues par un budget qu'il faut en permanence maîtriser. Les espèces aident à faire tenir ces extras dans les budgets : bien que plus spontanées, ces dépenses ne sont pour autant pas irraisonnées et sont intégrées dans les pratiques de gestion budgétaire que les espèces permettent (voire plus bas).

Les espèces recouvrent enfin un aspect culturel fort. On n'y est attachés non pas seulement pour leurs qualités propres, mais aussi pour le symbolisme qu'elles convoient et l'aspect patrimonial qu'elles représentent.

C. La numérisation de la monnaie amène de nouveaux problèmes pour une partie des personnes, notamment celles en situation de pauvreté ou d'exclusion

Une responsabilité individuelle d'adaptation...

Il est souvent avancé que la numérisation des moyens de paiement est une dynamique simplement tirée et alimentée par les changements d'habitudes des personnes, qui préféreraient de plus en plus utiliser les moyens de paiement numérique au détriment des espèces, et plus largement les services financiers numériques au détriment des services traditionnels. Mais la numérisation est plutôt vécue par les personnes comme une dynamique au développement souvent trop rapide, ne faisant qu'accélérer et qui ne laisse que peu le temps de s'y adapter.

Si être en capacité d'utiliser les technologies de paiement numérique est dorénavant un impératif, tant celles-ci sont aujourd'hui indispensables à une participation normale à la société, quasiment aucune modalité d'accompagnement n'existe pour faciliter leur adoption. C'est à chacun et chacune d'apprendre à utiliser ces technologies : la responsabilité de le faire pèse sur chaque personne, alors que toutes ne sont pas à égalité pour cela. Ici, les déterminants de la fracture numérique s'appliquent de manière similaire aux autres technologies de l'information et de la communication.

Pour ce qui concerne spécifiquement les services de compte et de paiement, ce sont les banques qui en sont aujourd'hui les fournisseurs exclusifs : la détention d'un compte et d'une carte de paiement doit nécessairement être permise par celles-ci. Autrement dit, il faut pouvoir être client d'une banque pour pouvoir pleinement utiliser l'argent numérique. Les banques ont longtemps rempli un rôle de fourniture directe de ces services aux personnes, via leurs agences et leurs guichets. Ils permettaient aux personnes de souscrire aux services et de conduire leurs opérations via un agent pouvant les conseiller, les aider et exécuter pour elles les opérations¹⁵. Comme déjà souligné, aujourd'hui le nombre d'agences bancaires a été drastiquement réduit pendant que les agents ont quant à eux été largement remplacés par des interfaces numériques (automates, banque en ligne, applications mobiles). Alors que les

¹⁵ Notons que cette relation entre le client et le banquier n'était déjà pas sans soulever de difficultés. Voir notamment Jeanne Lazarus, *L'épreuve De L'argent : Banques, Banquiers, Clients*, Paris, Calmann-Lévy, 2012.

banques contribuent donc très largement au processus de numérisation, elles ne remplissent que très peu le rôle d'accompagnement que leurs clients les plus vulnérables pourraient attendre d'elles.

Lorsque les banques sont encore accessibles, elles ne sont pour la plupart que peu accueillantes des personnes parmi leurs clients qui auraient besoin d'aide. Ces personnes se voient souvent redirigées vers les automates et les services en ligne sans plus d'explication, et se font souvent rabrouer lorsqu'elles en demandent.

« [Les personnes qui ont des difficultés] doivent à chaque fois redemander, redemander, redemander, et pour eux c'est pas facile et en même temps c'est humiliant ! Parce que c'est toujours la même personne qui revient, et il faut réexpliquer, réexpliquer, réexpliquer et les gens ils se sentent mal avec ça, de demander à chaque fois "vous pouvez m'aider" au guichet. Et le mois suivant, ils reviennent et "oui mais madame je vous ai déjà expliqué", c'est la douche. »

Les banques sont de toutes façons devenues très difficilement accessibles pour un grand nombre de personnes. Outre le fait qu'il y ait de moins en moins d'agences (notamment dans les zones géographiques les moins riches, ce qui peut alors entraîner de longs trajets), lorsqu'elles existent encore elles ne sont souvent plus accessibles que sur rendez-vous (qui doit lui-même souvent être pris en ligne), et/ou selon des horaires réduits. Même en cas de besoin urgent, il peut être difficile d'avoir un interlocuteur.

Les personnes sont donc contraintes d'apprendre, tant bien que mal, à se servir des services numériques, ce qu'elles font alors souvent grâce à leurs proches.

« Moi pour l'application, j'ai dû demander à mon fils, qui m'a appris, mais ça m'a pris je ne sais combien de temps avant que ça vienne dans ma tête. Maintenant j'y arrive mais j'ai toujours un peu de mal. »

Mais lorsque les personnes se retrouvent face à des automates, elles doivent le plus souvent s'en débrouiller seules. Les personnes isolées ou qui n'ont pas parmi leurs connaissances de personnes à même de les aider sont quant à elles les plus démunies face à l'injonction qui leur est faite de recourir au numérique.

Avec la numérisation, des opérations qui pouvaient jusque-là être réalisées par ou avec l'assistance d'un agent sont maintenant de la seule responsabilité de chaque usager. Chacun doit non seulement connaître les procédures et savoir les suivre, mais aussi saisir lui-même toutes les informations nécessaires à leur réalisation (identifiants personnels, montants, numéros de comptes, etc...). Une partie du travail est donc reportée sur l'utilisateur, qui doit dorénavant le prendre en charge.

L'usage des services monétaires et financiers numériques requiert donc de chacun une diversité de compétences. Toutes et tous n'en disposent pas nécessairement. Si la formation peut être un droit, elle ne peut par contre pas être considérée comme un devoir. La numérisation ne devrait donc pas être imposée à quiconque, d'autant que les possibilités de formation sont quasi inexistantes.

... Qui réduit l'autonomie et crée des dépendances

Outre les services en agence, d'autres services bancaires qui répondaient aux besoins de certains utilisateurs étaient disponibles par le passé. C'est par exemple le cas des services téléphoniques :

« [Mon compagnon] il faisait ça, avec son GSM [téléphone portable], il appelait la banque et on lui disait "pour le solde de votre compte, appuyez sur 1, pour les paiements, appuyez sur 2", etc... Et donc il faisait tous ses paiements avec ça : le loyer, l'électricité... Maintenant il peut plus le faire. »

Comme d'autres, ces services ont largement disparu, supprimés par les banques et remplacés par des interfaces en ligne. Cet exemple montre que la numérisation, lorsqu'elle entraîne le remplacement de services existants, peut réduire l'autonomie des personnes qui trouvaient dans ces services une capacité d'action et un moyen d'indépendance. Alors que l'évolution technologique est souvent présentée comme source de nouvelles opportunités pour les individus, elle peut au contraire réduire leur autonomie si elle réduit le champ de leurs possibilités d'action.

De la même façon, plusieurs personnes ont relaté le cas de leurs parents ou de leurs grands-parents qui, lorsque leur pension de retraite ne fut plus apportée par le facteur, en espèces, mais qu'elle commença à être versée sur un compte, ont vu leur autonomie grandement réduite.

« Avant, on avait le facteur qui rapportait la pension, et les gens après, ils faisaient leur vie, les gens plus âgés. Maintenant, ils ont perdu une partie de leur autonomie, parce qu'ils n'ont plus aucun pouvoir sur leur argent. Donc ça veut dire qu'ils ne peuvent plus rien faire s'il n'y a personne qui puisse gérer à leur place. »

Ce changement a entraîné un nouveau besoin : celui d'un tiers qui puisse prendre en charge à leur place une partie des tâches de la vie courante.

Lorsque les personnes qui ont des difficultés apprennent à se servir des services monétaires numériques grâce à leurs proches, cela ne permet pas forcément aux personnes de devenir indépendantes pour leurs usages du quotidien. Le plus souvent, elles se retrouvent dépendantes d'une personne placée en position d'aidant, qui doit elle-même être disponible et disposée pour aider, et ce de manière potentiellement fréquente et durable. Dans le cas de la personne qui a su apprendre à utiliser l'application de sa banque grâce à son fils, elle se retrouve maintenant elle-même en position d'aide vis-à-vis de son compagnon, dont elle a mis les comptes sur son propre smartphone :

« Lui il dit que c'est bien mais moi je trouve que c'est pas bien parce qu'à chaque fois il doit me demander, je dois lui montrer comment faire. »

Beaucoup de personnes se retrouvent ainsi dépendantes d'autres pour la gestion de l'argent.

« Ma belle-mère, qui a 95 ans, elle a absolument besoin de quelqu'un pour payer ses factures et tout. Elle ne sait pas se servir d'un MisterCash [distributeur automatique], elle ne sait pas se déplacer, heureusement, on est là, mais il lui faut absolument une aide. Si on n'était pas là, elle serait foutue : elle saurait plus payer, elle saurait plus rien faire ! »

Dans des contextes familiaux qui peuvent être compliqués, où des brouilles peuvent advenir, les personnes dépendantes sont d'autant plus exposées à des situations de vulnérabilité

qu'elles peuvent, pour une raison ou une autre, voire disparaître la personne qui les aidait jusque-là.

« Tu ne sais plus rien faire si tu as perdu cette personne en qui t'as confiance, t'es vraiment dans la misère. Donc tu perds une partie de ton autonomie. C'est encore une limitation de ton autonomie. »

Cette dépendance peut enfin se manifester dans la vie de tous les jours, lorsque confrontée à un automate, une personne n'a pas d'autre choix que de demander de l'aide à la personne qui attend derrière elle, ou à un passant. Dans ce cas, les personnes se retrouvent tributaires d'inconnus qui peuvent être plus moins disposés à apporter leur aide, et qui peuvent être plus ou moins bien intentionnés.

L'exemple des personnes malvoyantes

L'une des personnes impliquées dans la recherche est malvoyante et a mis l'accent sur les défis plus spécifiquement liés à ce handicap et qui illustrent les diverses barrières que les personnes peuvent rencontrer :

- Les pièces et les billets peuvent facilement être reconnus au toucher : les espèces sont donc très utiles pour être autonome. D'autant qu'il a toujours peur dans les magasins qu'on ne lui rende pas le bon montant de monnaie, qu'on l'arnaque.
- Les services de banque par téléphone permettaient de connaître l'état de son compte et de facilement réaliser ses opérations bancaires grâce à une voix et les touches de son téléphone. Ce type de service était particulièrement utile mais a été arrêté au motif qu'il était trop coûteux pour les banques.
- Les terminaux de paiement ne sont pas forcément adaptés : ceux avec des écrans tactiles pour taper son code sont par exemple particulièrement difficiles à utiliser, du fait de l'absence de touches pouvant être senties au toucher.
- Du fait que les terminaux de paiement ne sont pas adaptés, il lui est déjà arrivé de bloquer sa carte. C'est alors la galère car il ne peut pas faire seul les démarches qui sont alors nécessaires (c'est sa femme qui doit s'en occuper).
- Les terminaux de paiement ne lui permettent pas non plus de vérifier le montant à payer, puisqu'il n'y aucune indication vocale. La somme annoncée par le vendeur peut alors être différente de celle effectivement prélevée au moment du paiement, sans qu'il ne puisse s'en rendre compte.
- Sur les distributeurs de billets, il y avait la possibilité de brancher des écouteurs mais même cela peut ne plus être disponible. Aujourd'hui, ses assistances auditives utilisent le Bluetooth mais pas les distributeurs.
- Il a déjà dû demander à une personne de tirer de l'argent pour lui, mais cette personne en a profité pour tirer plus que prévu et le voler.
- Beaucoup de sites ou d'applications, y compris bancaires, ne sont pas optimisés pour les systèmes de synthèse vocale et ne sont donc pas utilisables par les personnes malvoyantes. Il a pu faire mettre en place des prélèvements automatiques pour ses charges mensuelles, mais c'est sa femme qui doit payer ses factures pour lui.
- Les systèmes d'identification en ligne ne laissent souvent pas assez de temps pour pouvoir compléter l'opération, par exemple lorsqu'il faut utiliser un code de confirmation pour signer numériquement une opération.

Une numérisation de la monnaie source d'inquiétude et d'insécurité

Avec la numérisation de la monnaie, l'utilisateur est en charge d'une plus grande part du travail associé à la réalisation de ses opérations courantes. De ce fait, l'usage des services monétaires et financiers numériques est source d'inquiétude pour les personnes, sur lesquelles pèse dorénavant la responsabilité des omissions ou des erreurs éventuelles :

« Moi je sais lire et écrire mais je revérifie 3 fois avant d'envoyer le paiement d'une facture. Il suffit d'un petit machin, tu fais une erreur, et le paiement il part sur un autre compte ! Il faut être vigilant à ce niveau-là. »

Cette inquiétude peut amener certains à se détourner de l'usage de certains services :

« Moi j'aime pas trop payer en ligne mes factures, parce que j'ai toujours peur d'une erreur de frappe. »

Les services monétaires numériques vont être d'autant plus difficiles à utiliser - et sources d'incertitude - pour les personnes qui ont des difficultés de lecture et d'écriture. Les courriers et messages reçues de la part des banques notamment peuvent ne pas toujours être compris par leurs destinataires, ce qui est alors source de frustration et d'énervement. Pour les personnes qui ont des difficultés avec les nombres, le numérique est là aussi source de difficultés supplémentaires : numéros de compte, identifiants bancaires, codes PIN, IBAN, références de facture, communications structurées, ... sont autant de sources potentielles d'oubli ou de maladresse. Ces difficultés peuvent aussi être accrues par le matériel utilisé, par exemple lorsque les opérations doivent être réalisées sur un smartphone à l'écran et au clavier trop petits pour pouvoir être maniés aisément.

Malgré les promesses de plus grande sécurité associées aux services monétaires et financiers numériques, ceux-ci ne sont pas non plus forcément perçus comme (plus) sécurisés, ce qui est également source d'inquiétude pour les personnes. D'abord car en cas de perte ou de vol de sa carte, ce sont des sommes potentiellement importantes qui peuvent être compromises, notamment lorsque le paiement sans contact est activé (ce qui est souvent le cas par défaut). Lorsque le smartphone doit être utilisé dans un lieu public, cela est également source d'inquiétude face au risque de vol. Se faire voler ou perdre son smartphone, c'est aussi potentiellement voire ses données personnelles compromises et voire des personnes mal intentionnées accéder à ses comptes. Même si les possibilités de réaction existent (services Card Stop, changement de mots de passe, verrouillage du smartphone à distance, ...), elles ne sont pas de nature à lever les inquiétudes puisqu'elles apparaissent tout autant difficiles à utiliser ou incertaines, voire inconnues des personnes.

Outre les risques d'erreur, de vol ou de perte, la numérisation de la monnaie augmente aussi l'exposition des personnes aux arnaques. Qu'elles arrivent par sms, par téléphone ou par email, l'argent numérique apparaît comme davantage à la merci des voleurs, puisqu'il peut être transféré plus facilement et de manière immédiate. Avec le phishing, des sollicitations qui peuvent apparaître légitimes (y compris comme provenant de sa propre banque) peuvent se révéler être des escroqueries. Pour des personnes qui ne sont déjà pas à l'aise avec les technologies de l'information et de la communication, il est facile de tomber dans le piège et de transférer de l'argent en suivant les indications qui sont données. Les sites de ventes entre particuliers peuvent aussi être des sources d'arnaques, lorsque la livraison d'un bien est promise en échange d'un paiement par exemple.

Enfin, le fonctionnement des technologies utilisées par les moyens de paiement numériques est relativement impénétrable pour la grande majorité de leurs utilisateurs (à moins d'en être spécialiste). La possibilité de paiement sans contact notamment peut alors être associée avec des craintes, par exemple que le signal de sa carte puisse être "capté" par des personnes mal intentionnées (lorsqu'on a la carte sur soi dans un lieu public comme un magasin) :

« Le paiement sans contact faut désactiver tout de suite, moi j'aime pas ça. Si quelqu'un te vole ta carte, il peut payer tout ce qu'il veut et vider ton compte. Et il y a des gens, ils passent avec des appareils, ils le mettent contre ton sac et il y a beaucoup de personnes qui se sont faites vider leur compte en 2 secondes de temps. »

Il y a aussi des craintes sur le fait qu'un paiement puisse être "détourné" au moment de le réaliser :

« Quand tu fais des paiements avec le téléphone au magasin, le problème, c'est qu'avec l'application faut faire attention, car quand tu le fais il y en a qui peuvent faire un paiement en même temps et hop ça passe dans son compte. Il y a des logiciels qui sont pas 100% sécurisés à ce niveau. On peut se faire pirater avec l'application car tu payes sans code, sans rien. »

Même si ces craintes peuvent être vues comme objectivement infondées ou leur risque réel comme faible, dans un contexte d'incertitude vis-à-vis de ces technologies ces craintes sont tout de même bien réelles pour les personnes et entretiennent le sentiment général d'insécurité qui est associé à l'argent numérique.

Des services monétaires et financiers numériques qui entraînent des coûts supplémentaires

L'usage des services monétaires et financiers numériques ne se fait pas sans coût pour l'utilisateur. Sur cet aspect, on peut en premier lieu noter qu'il en va différemment des espèces, dont l'usage est gratuit (l'accès ne l'est quant à lui pas forcément, si les retraits sont payants). Avec la numérisation, l'accès à son argent et l'usage de celui-ci sont nécessairement associés à des coûts dont chacun doit s'acquitter : le compte et la carte de paiement étant fournis par la banque en échange du paiement de frais. Il n'existe que très peu d'offres gratuites qui comprennent toutes les opérations dont une personne peut avoir besoin (dépôts et retraits, virements, ordres permanents, domiciliations, paiements par cartes, extraits de compte, banque à distance). Même le service bancaire de base (SBB), qui doit garantir à tous un droit au compte bancaire, n'est pas gratuit.¹⁶ On peut d'ailleurs relever qu'aucune personne ayant participé à la recherche ne détient de SBB, toutes ont un compte standard. On peut par ailleurs constater que les banques se montrent souvent rétives à fournir le SBB aux personnes, bien qu'elles y soient légalement tenues.

Les personnes ayant participé à la recherche payent entre 2,5€ et 4,25€ par mois pour leur compte et leur carte. Du point de vue de personnes pouvant être en situation ou à risque de pauvreté, les coûts du compte bancaire et de la carte de paiement n'est pas négligeable (dans leur cas, aucune dépense - même faible - ne l'est). D'autant qu'outre les frais mensuels, les

¹⁶ Il peut être facturé jusqu'à 19,10€ par an (montant en vigueur depuis le 1 janvier 2023, son prix est réévalué chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation). Voir <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base/service-bancaire-de-base-pour>

frais supplémentaires peuvent être fréquents, lorsque sont réalisées des opérations qui ne sont pas comprises dans l'offre souscrite, qui est souvent celle de base.

« Les banques, c'est toujours : payer, payer, payer. »

Par exemple, faire un retrait à un distributeur qui n'appartient pas à sa banque, ou réaliser une opération au guichet sont souvent sources de frais supplémentaires. Ces frais supplémentaires ont eu tendance à augmenter ces dernières années : avec la numérisation, des services qui étaient jusqu'alors compris dans l'offre de base sont en effet devenus payants. C'est notamment le cas pour les opérations faites au guichet (un virement peut alors coûter 3,5€) ou pour la réception de ses extraits de compte par la poste (ce qui coûte une cinquantaine d'euros par an).

Les deux exemples qui viennent d'être cités illustrent le fait que ce sont premièrement les services non-numériques qui ont été sortis des offres de base et qui sont maintenant sources de frais supplémentaires. Pour les personnes en difficulté, il y a donc une "double peine" : non seulement la qualité et l'accessibilité des services dont les personnes ont besoin se réduisent, mais leur coût relatif augmente.

« La banque, pour tenir tes comptes, c'est tous les mois frais de ceci, frais de cela. Tous les mois on t'enlève de l'argent ! Les banques, quand tu déposes ton argent ça va, mais quand tu dois rechercher de l'argent, on te décompte aussi, hein ! »

Avec l'argent numérique, des frais peuvent aussi s'ajouter au moment du paiement. Beaucoup de commerçants, notamment les petits commerçants, demandent un supplément lorsqu'un achat est réglé par carte. Dans ce cas, entre 20 et 50 centimes sont ajoutés au prix des achats. Dans le cas où un montant minimum d'achat par carte est imposé par le commerçant, cela peut contraindre la personne venue faire des achats à prendre plus que ce dont elle avait initialement besoin, de façon à atteindre ce minimum. La somme dépensée est dans ce cas plus élevée que prévu, ce qui pèse aussi sur les budgets. Dans certaines situations, l'incapacité d'une personne à payer de manière électronique peut directement se traduire dans un surcoût. C'est par exemple le cas lorsque dans une gare, seuls des automates dont la personne ne peut pas se servir sont disponibles. Elle est alors contrainte d'acheter son billet à bord du train, ce qui entraîne une majoration de de 7€.¹⁷

A ces coûts directs peuvent aussi s'ajouter des coûts indirects, ceux des équipements nécessaires à l'usage des technologies numériques (smartphone et connexion internet notamment), ceux du temps passé à utiliser les services non-numériques rendus plus difficiles d'accès, ou ceux du temps nécessaire à recourir au numérique alors qu'on ne le souhaite pas :

« Mon beau-fils a voulu payer son abonnement à la TEC [compagnie de transport] en liquide, on lui a refusé parce qu'il fallait absolument qu'il paye par Bancontact [carte]. Il avait l'argent en liquide mais son compte en banque était vide : il a dû aller à la banque, mettre de l'argent sur son compte et retourner pour payer son abonnement. »

Enfin, l'argent numérique expose les personnes à des pénalités : il faut par exemple compter plus de 7 € de pénalité pour un défaut de provision de compte, ainsi que les intérêts à payer

¹⁷ Depuis le 1 mai 2023, les paiements en espèces ne sont même plus acceptés à bord des trains SNCB.

en cas de découvert. Les personnes vivant la pauvreté sont d'autant plus exposées à ces pénalités que l'argent numérique rend la gestion de leur budget encore plus difficile, comme nous allons le voir maintenant.

Un argent numérique qui rend la gestion budgétaire plus difficile

Les personnes ayant participé à la recherche ont souvent caractérisé l'argent numérique par le fait qu'il soit intangible, imperceptible, insaisissable. Il a ainsi été qualifié d'argent "invisible" et "intouchable".

« L'argent, on ne le verrait même plus si on payait tout par carte, ce n'est plus que de l'argent virtuel, des numéros sur un écran... »

Ce caractère établit une distance entre la personne et son argent, rendu bien moins concret. Cela peut d'abord l'amener à perdre de vue le montant des avoirs dont elle dispose.

« Le numérique, tu vas au magasin, tu payes, tu payes, tu payes, tu regardes même plus ce que tu as dans ton portefeuille, tu sais même pas ce que tu as réellement, donc on ne sait plus gérer son budget comme on le fait à l'heure actuelle. »

Avec la carte, il est beaucoup plus facile de dépenser plus que ce que l'on avait prévu, ou plus que ce que l'on a. L'argent numérique oblige donc à un suivi beaucoup plus rapproché et constant de son compte. Pour les personnes qui ont des difficultés d'accès à celui-ci (par exemple parce qu'elles ne savent pas ou ne peuvent pas utiliser une interface en ligne), c'est d'autant plus difficile de correctement gérer son budget.

« Sans liquide, je suis obligée de regarder mes comptes en rentrant chez moi, c'est plus difficile. Moi la carte, je sais pas bien gérer. »

Ces difficultés à suivre l'argent dont on dispose font que les personnes aux budgets déjà limités sont d'autant plus susceptibles de le dépasser.

« Si tu vas faire tes courses, que t'en as pour 50€, tu mets ta carte mais en fait t'as que 40€, bah tu te retrouves en négatif et tu as des frais supplémentaires. Vu que tu contrôles pas. Ou alors faut regarder à chaque fois sur son compte. Mais 40€ dans mon portefeuille, je sais que j'ai 40€ pour faire mes courses. »

La plupart des personnes ayant participé à la recherche ont des comptes et des cartes qui ne permettent pas de dépenser plus que le solde disponible sur le compte. Dans une situation de provision insuffisante du compte telle que décrite dans la citation précédente, le paiement serait refusé, ce qui est pour les personnes une situation particulièrement humiliante lorsqu'elle se produit à la caisse d'un magasin et qu'il faut alors laisser une partie des produits qui avaient été pris.

Pour les personnes en situation ou à risque de pauvreté, il est impératif de pouvoir suivre leur budget de manière précise et efficace, non seulement en ayant une vue claire du solde disponible, mais aussi en pouvant pré-allouer certaines sommes à certains usages et de se fixer des limites qu'on ne pourra pas dépasser. Ces pratiques de marquage de l'argent largement utilisées pour les espèces et déjà bien étudiées par ailleurs¹⁸ sont rendues beaucoup plus difficiles par l'argent numérique. Celui-ci homogénéise l'ensemble des avoirs monétaires d'une personne, sur un compte qui en est l'unique réceptacle et qui en fond

¹⁸ Voir par exemple Viviana Zelizer, *La signification sociale de l'argent*, Paris, Seuil, 2005 [1994], 348 p.

l'ensemble en un tout uniforme. C'est plutôt de plusieurs sous-comptes dédiés à des usages spécifiques dont les personnes auraient besoin pour faciliter leur gestion.

« Moi, j'ai ma pension, j'enlève un peu d'argent pour moi et quand je vais au magasin, je sais que je peux m'acheter quelque chose pour moi ou pour X [son fils]... Et alors du coup je fais deux comptes. L'argent que je prends pour moi pour acheter quelque chose, ça je mets à part parce que je paye avec l'argent que j'ai retiré, pour me faire un petit plaisir ou quoi, donc avec l'argent que j'ai enlevé en liquide. Et le restant des courses, je paye avec la carte. C'est ma manière d'essayer de gérer mon budget, de me dire "je peux me faire plaisir pour autant et pas plus". Le restant, c'est pour manger, payer le loyer, etc. Si tu ne sais plus le faire [parce qu'il n'y aurait plus d'espèces], tu dépenses plus que ce que tu as prévu. »

Les espèces, retirées à différents rythmes selon les personnes et leurs habitudes, permettent donc de fixer des limites de dépenses mensuelles, hebdomadaires ou journalières :

« Moi, quand j'ai mon argent liquide, mes euros dans ma poche, à la journée je sais ce que je peux dépenser et pas dépenser. Tandis qu'en numérique, ... »

« Tu gères plus facilement avec ton liquide, tu sais que s'il te reste 2€, c'est 2€. »

Les espèces peuvent également soutenir des pratiques d'épargne que le numérique ne permet pas. C'est par exemple le cas des cagnottes pour le carnaval, qui peuvent être organisées de manière collective par des associations locales :

« Avec ça quand tu fais les Gilles, t'as plus rien à payer, t'es tranquille. Quand t'as ton Mardi gras, tu t'amuses grâce à ça, mais encore une fois si il n'y a plus ça, on fait comment ? »

En plus de ne pas dépasser le budget qui est disponible aujourd'hui, chacun doit aussi s'assurer que le solde présent sur le compte est à tout moment suffisant pour les prélèvements à venir : avec l'argent numérique, la gestion budgétaire doit se conjuguer au présent mais aussi au futur, alors que l'argent numérique impose aussi aux personnes ses propres temporalités. Les délais associés aux opérations réalisées peuvent varier selon les situations, ce qui rajoute de la complexité dans la gestion budgétaire des personnes puisque des prélèvements peuvent être faits sur le compte avec des délais changeants.

« Si tu fais tes courses le weekend, t'es débité en 48h, et 3 jours après : "Ho merde, y'a plus rien ! »

Outre les paiements initiés directement par les personnes, les prélèvements faits sur le compte (pour les domiciliations ou les paiements de factures par exemple) peuvent survenir à des dates pas toujours connues d'avance et qui ne peuvent être que difficilement anticipées. Même pour les prélèvements récurrents, les dates de prélèvement effectif peuvent varier, ce qui peut mettre les personnes en difficulté. Ces dates peuvent aussi ne pas être les mêmes en fonction des mois, selon qu'ils durent 30 ou 31 jours : même un décalage d'une journée doit être pris en compte par les personnes aux budgets serrés. Les domiciliations bancaires peuvent elles aussi être sources de frais supplémentaires en cas de défaut de provision du compte lorsqu'elles se présentent de manière non anticipée. Certaines personnes se gardent donc d'avoir des domiciliations sur le compte, pour éviter de passer dans le rouge par surprise si les prélèvements passent avant que les revenus soient arrivés. Dans certains cas, des ordres permanents qui avaient été mis en place ont été arrêtés car le préleveur (dans ce cas un opérateur téléphonique) ne tirait pas sur le compte à la date annoncée, ce qui était très compliqué pour la personne.

Avec la numérisation, c'est une part croissante des budgets des personnes qui fait l'objet d'une gestion que l'on peut qualifier d'automatisée : avec le développement de la mensualisation, des domiciliations bancaires, mais aussi des abonnements, une grande part des revenus versés sur le compte est automatiquement redistribuée vers les différents créanciers (propriétaires immobiliers, fournisseurs d'énergie, assureurs, opérateurs téléphoniques, etc.). Les personnes doivent composer avec les temporalités de tous ces mouvements. Dans l'ensemble, l'argent numérique est davantage exposé aux prélèvements, sans que les personnes n'aient forcément de contrôle direct sur ces prélèvements ni de visibilité suffisante sur leur survenue, ce qui les empêche de pouvoir correctement gérer leur budget, même en étant le plus prudent possible. C'est pourquoi une partie d'entre elles préfèrent pouvoir payer leurs factures de manière manuelle, en agence ou à un guichet. Cela leur permet de contrôler les sommes qui vont être prélevées sur leur compte et de garder la main sur le rythme des prélèvements. Encore faut-il que de telles possibilités de paiement en agence ou à un guichet existent encore, alors que le paiement électronique et automatique est devenu la norme (et que ne pas y recourir peut là encore être source de frais supplémentaires).

Parfois, les personnes sont aussi affectées par les erreurs faites par les créanciers. Ce fut par exemple le cas d'une personne qui, à la suite de la souscription d'un nouvel abonnement, a dû payer 4 mois d'un coup car les 3 premiers prélèvements n'avaient pas été exécutés.

Notons enfin que comme l'argent numérique peut être envoyé facilement et instantanément, il peut aussi l'être vers des usages potentiellement dommageables, comme les jeux en ligne. Le numérique réduit toutes les frictions, y compris celles qui pouvaient permettre de moins s'exposer à des risques de pertes d'argent.

Des risques accrus d'endettement du fait de l'argent numérique

La numérisation de l'argent est allée de pair avec le développement de l'offre de crédit, rendu plus facilement accessible par les solutions numériques. Pour les personnes en situation de précarité, souscrire à ces offres souvent présentées comme de bon moyens de faire face aux aléas de la vie peut être attirant, pendant que la banalisation du crédit peut y compris amener à y recourir pour les besoins du quotidien.

« De manière générale, on est exposés plus facilement à payer et à consommer de plus en plus. Ça devient trop facile en fait, avec les cartes de crédit, on est toujours en train d'être poussés à la consommation, donc les gens sont endettés. »

Si les cartes de paiement délivrées par les banques sont le plus souvent des cartes de débit ne permettant pas de payer au-delà du solde disponible sur le compte, ce sont notamment les cartes de crédit distribuées par les grandes chaînes de magasin qui donnent un accès facile au crédit. Comme ces cartes sont spécifiques à chaque enseigne et qu'il n'y a pas de centralisation des informations sur les crédits contractés, elles peuvent être facilement multipliées, et les crédits s'additionner. D'autant plus que les conditions de ces cartes ne sont pas toujours assez claires pour que les personnes puissent exercer leur consentement éclairé lorsqu'elles y souscrivent.

« On t'explique pas vraiment, c'est un peu de l'arnaque. Si tu as vraiment besoin d'un appareil [pour la maison], tu l'achètes et après t'es dans la merde. »

Ces crédits peuvent alors mener au surendettement et amener les personnes à être fichées sur la "liste noire" de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale (elles y demeurent durant un an après avoir remboursé leurs dettes).

Outre le crédit à la consommation, toutes les facilités de paiement différé ou de paiement en plusieurs fois, qui se sont également développées avec l'argent numérique, sont autant de propositions pouvant mettre en danger la solvabilité des personnes.

« J'ai encore vu ce matin à téléboutique qu'ils font des propositions pour payer en plusieurs fois. Alors que qu'est-ce que t'as besoin de tout ça, surtout quand t'es tout seul ? »

Il existe aussi aujourd'hui beaucoup d'offres par abonnement, qui est encore une autre modalité de financement engageant les ressources de la personne qui y souscrit. Pour des services en ligne notamment, ces offres sont souvent présentées comme "gratuites" pour une période de 15 jours ou un mois par exemple, sans que l'engagement soit forcément explicite. Ces offres peuvent également être compliquées à comprendre, notamment pour les personnes qui ont du mal avec la lecture. Elles se retrouvent alors à être prélevées même si elles ne souhaitaient pas souscrire à cet engagement.

L'argent numérique et les différentes formes de financement qui peuvent lui être associées poussent donc à la consommation, y compris au-delà des budgets des personnes. L'argent numérique permet qu'il soit pré-engagé ou reçu en prêt très - et souvent trop - facilement. Pour toutes ces formes d'endettement, les prélèvements qui sont faits sur le compte et qui suivent leurs propres temporalités (indépendamment de celle des revenus de la personne) peuvent de nouveau être sources de difficultés budgétaires telles que celles décrites plus haut.

Un argent numérique source d'un contrôle renforcé des personnes et de leurs actions

Avec l'argent numérique, chaque usage de l'argent donne lieu à un enregistrement et génère une trace. Envoyer de l'argent, en recevoir, payer pour quelque chose : chaque acte se traduit automatiquement en un mouvement sur le compte, qui apparaît ensuite notamment sur les relevés. Si pour la majorité des personnes cela ne constitue pas directement un enjeu, pour les personnes en situation de pauvreté il en va tout autrement. Elles se retrouvent en effet plus étroitement contrôlées grâce à l'argent numérique et à la traçabilité qu'il permet.

Ce contrôle est notamment exercé par les organismes sociaux, pour lesquels chaque mouvement sur le compte qui est inexplicé est potentiellement suspect. Les agents des CPAS (centres publics d'action sociale) réclament en effet régulièrement aux personnes leurs extraits de compte pour les examiner. Bien que cela ne soit formellement pas autorisé, c'est une pratique qui apparaît aujourd'hui développée vu les divers cas rapportés. Ce contrôle s'exerce sur les opérations au crédit et au débit du compte : sur les entrées comme sur les sorties d'argent.

Le contrôle porté sur les sorties d'argent s'inscrit dans une démarche de surveillance du "bon" usage de l'argent par les personnes. Elles peuvent alors se voir reprochées des dépenses vues comme superflues par les assistants sociaux.

« Nous, avec le CPAS, si on va à la fête foraine, on se fait taper sur les doigts ! »

Ce contrôle est vu comme d'autant moins acceptable qu'il est basé sur des critères arbitraires et inadaptés aux situations des familles.

« Le CPAS il compte que tu dois avoir 25 € de plaisir par mois. Mais tu fais quoi avec ça si tu as 5 gosses ? »

Le contrôle exercé est surtout motivé par un objectif de maîtrise des sommes versées pour l'aide sociale. Il peut là aussi s'exercer sur les dépenses des personnes, si celles-ci sont vues comme trop élevées en proportion de ce que la personne est censée pouvoir se permettre.

« Et attention parce que si t'es au CPAS ils te donnent le strict minimum, et si tu pars en vacances, ils vont te demander comment tu as fait. C'est que tu as de l'argent de trop, et si tu as de l'argent de trop, ils risquent encore de te le diminuer ! »

Ce contrôle s'exerce aussi sur les entrées d'argent. Plusieurs personnes ont rapporté des cas où quelques dizaines d'euros reçues comme cadeau d'anniversaire ont donné lieu à des demandes de justification. Toute entrée d'argent non justifiée est suspectée d'avoir pour origine un travail non déclaré. Le travail informel est pourtant indispensable pour nombre de familles, en complément de revenus sociaux souvent insuffisants pour couvrir tous les besoins (le montant des aides sociales versé étant inférieur au seuil de pauvreté).

« Moi mon copain, il a pas de compte, il a pas de carte de banque. Pour qu'on s'en sorte, il fait les mitrailles [ferrailles]. Mais si il y a plus de monnaie [d'espèces], comment il va faire pour recevoir son argent ? Je peux pas le mettre sur mon compte, sinon on peut plus accéder au CPAS ! »

« Quand on part en vacances, sur la digue, on a besoin d'argent liquide, pour nos petits plaisirs de chaque année. Parce qu'on se prive toute l'année, donc on est là pour profiter de quinze euros, mais on fait comment s'il n'y a plus que du numérique ? Je paye comment moi la petite glace, le fait d'aller manger un petit snack, ou le cuistax ? Comment on le paye tout ça ? Donc moi, je me pose la question de si nous on galère déjà maintenant, comment ça va se passer ? Parce que même les personnes qui peuvent se permettre d'avoir des vacances en mettant de l'argent de côté en travaillant au noir, mais comment ils vont pouvoir faire pour faire plaisir à leurs enfants, s'ils ne peuvent plus se permettre ceci ? Tout ça c'est fini quoi, avec le numérique. »

Malgré son caractère illégal, certaines personnes n'ont pas d'autre choix que de travailler au noir pour (sur)vivre. Pour les personnes qui n'ont pas d'adresse ou pas de papiers valides, il s'agit de la seule option qui leur soit accessible. L'argent numérique, plus adapté aux échanges formels (ou "officiels"), apparaît alors comme un risque pour cette modalité de subsistance.

« Si l'argent liquide disparaît, comment on va faire pour travailler ? Tu ne peux pas déclarer cet agent-là, car c'est interdit par l'État, et ça veut dire qu'il y aura encore moins de travail pour certaines personnes qui sont déjà dans la misère. Ça va créer un vrai bordel. Quand tu travailles en noir, t'as pas le choix, tu dois avoir du liquide, tu peux pas mettre ça sur un compte en banque parce que tout ce qui est sur le compte en banque, tu dois le déclarer, de où ça vient si c'est là. A un moment, il y aura plus de travail au noir, il y aura plus de travail, les gens ils vont se demander comment faire pour vivre, puisqu'ils n'ont que ça. Que ce soit nous ou certaines personnes qui n'ont pas de papiers, rien du tout, et qui n'ont pas le choix, s'ils veulent s'en sortir, qu'ils n'ont pas de revenu et qu'il y a pas de travail au noir et qu'ils ont pas le droit... ? Parce que c'est ça ou la mort, sans argent tu vis pas. Et eux,

comment ils vont faire ? Pour les gens qui ont déjà rien du tout : pas de CPAS, pas de chômage, ils ont droit à rien. Le seul truc qu'ils ont, c'est le travail au noir. »

Ce contrôle qui s'exerce sur les personnes est si rapproché qu'il peut les amener à modifier préventivement leurs pratiques : par exemple en ne donnant plus de petits coups de main à un voisin en échange d'une petite somme, ou même en ne s'impliquant plus en tant que bénévole dans une association de laquelle elles recevraient un mince défraiement. Ces situations sont évitées par les personnes, de peur de se les voir ensuite être reprochées ou qu'elles leur causent du tort. Dans ces cas, au-delà des aspects liés aux revenus, ce sont aussi des sources d'intégration sociale qui sont mises à distance du fait de ce contrôle plus étroit.

Le cas des personnes n'ayant plus la gestion de leur argent

Le contrôle peut s'exercer de manière encore plus étroite et directe pour les personnes privées de tout ou partie de la gestion de leur argent, confiée à une personne ou à une entité tierce. C'est notamment le cas des personnes sous administrateur de biens (sous tutelle) ou en home (maison de retraite).

Un grand nombre de personnes en situation de pauvreté sont forcées d'être sous administration de biens. Pour diverses raisons, elles sont considérées comme n'étant pas en capacité de gérer elles-mêmes leurs biens et se voient désigner un administrateur de biens par le juge. Dans ce cas, c'est un avocat qui gère leur argent et qui leur alloue une somme mensuelle pour vivre. En fonction des avocats, les personnes reçoivent leur argent soit sur une carte si l'avocat veut bien leur ouvrir un compte, soit en espèces. Dans tous les cas, elles n'ont que peu ou pas de visibilité sur le compte et les opérations qui y sont faites. Les sommes reçues permettent aux personnes d'être libre et autonomes pour une petite partie de leurs dépenses, mais la majorité est hors de leur contrôle. Cette dépossession de son argent est alors vue comme une perte de son libre arbitre :

« Quand tu es sur avocat, tu as plus de vie, c'est l'avocat qui gère tout donc tu te sens plus vivre ! »

Dans les homes (maisons de retraite), l'argent des pensionnaires peut être géré par l'établissement : leurs revenus arrivent directement sur un compte de l'établissement. Dans ce cas, les personnes n'ont directement accès qu'à de petites sommes, qui leur sont données en espèces, par exemple toutes les semaines. Cet argent est alors tout ce qui reste de la liberté des personnes à décider d'une (petite) partie de leurs achats, ici encore grâce aux espèces.

« Mon argent de poche que je sais encore gérer, c'est la direction qui me le donne. Et avec ça, je peux encore sortir, me déplacer, je peux encore aller au magasin du quartier. Mais il faut toujours que je demande à l'accueil... Je trouve qu'on n'est plus libre de sa personne quand on est comme ça. Dans les homes, on ne sait déjà pas gérer sa vie, on a déjà plus rien à dire, alors si on me met mon argent sur électronique... »

Si les personnes dans ce type de situation sont dépossédées de la majeure partie de leur capacité d'action quant à leur argent, les problèmes de paiement qui peuvent survenir leur retombent quand même dessus, alors qu'elles ne sont pas en capacité d'y répondre.

« Moi je suis responsable de mes actes, mais je suis plus libre de gérer mes biens. Je n'ai pas de contrôle sur mes rentrées d'argent. Et quand quelque chose n'est pas

payé, je suis obligé d'attendre que l'assistante sociale fasse les démarches, je ne peux pas gérer les problèmes tout seul. »

D. La numérisation de la monnaie comme processus non souhaité et imposé alors même qu'il accroît les injustices

Le cash disparaît malgré les promesses

Nous avons vu plus haut l'importance des pièces et des billets pour les personnes : les espèces apparaissent indispensables à divers usages pour lesquels le numérique ne saurait les remplacer. Pour les personnes ayant participé à la recherche, continuer d'avoir accès aux espèces et être sûres de toujours pouvoir les utiliser dans le futur est une des préoccupations principales, alors que la numérisation toujours plus poussée interroge sur la pérennité des espèces.

Questionnés à ce sujet, les représentants de la Banque Nationale de Belgique interviewés dans le cadre de la recherche nous ont rappelé le fait que les espèces ont "cours légal", c'est-à-dire qu'elles devraient toujours pouvoir être utilisées en paiement (dans les limites des plafonds fixés par la loi). Le site du SPF (service public fédéral) Économie indique sur sa page dédiée à l'obligation pour les commerçants de proposer un moyen de paiement électronique que « Les paiements en espèces ne peuvent en aucun cas être refusés. Ils restent valables ! ». ¹⁹ Au niveau européen, la stratégie de la BCE relative aux espèces pose pour objectif de sauvegarder la liberté de tous les citoyens européens de choisir leurs moyens de paiement, y compris de payer en espèces.

Pourtant, pour les personnes, la première manifestation concrète de la numérisation de la monnaie est bien la réduction de la place des espèces dans nos sociétés (nous en avons rappelé les tendances en introduction). Dans les magasins, de moins en moins de caisses acceptent les espèces. Un nombre croissant d'entre eux n'acceptent tout bonnement plus les espèces du tout, malgré le fait que cela soit censé être illégal. De plus en plus de services (y compris publics) ne sont plus payables que par carte : les parcmètres dans la rue, les parkings à l'hôpital, les titres de transport dans les bus, etc... Face à ces évolutions, le "consommateur" n'a que peu de possibilité de revendiquer son droit à utiliser les espèces.

« Les espèces ne sont plus acceptées, mais on ne peut rien dire dans les magasins ! »

La BNB reconnaît que si le cours légal existe dans le droit, rien n'est prévu pour le faire respecter dans les faits. Il existe bien une possibilité de signalement des commerces qui n'accepteraient pas les espèces sur le site du SPF Économie²⁰, mais ces signalements ne se traduisent a priori dans aucune action concrète. Si à la suite de l'entrée en vigueur en Belgique le 1^{er} juillet 2022 de l'obligation pour les commerçants d'accepter un mode de paiement électronique il y a eu des communications sur le nombre de "contrevenants"²¹ à cette

¹⁹ <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/obligation-de-proposer-un>

²⁰ <https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/ou-et-comment-signaler-un>

²¹ RTBF, 3 août 2022, "Obligation de proposer un moyen de paiement électronique : 103 contrevenants, ils risquent 80.000 euros d'amendes" <https://www.rtb.be/article/obligation-de-proposer-un-moyen-de-paiement-electronique-103-contrevenants-ils-risquent-80000-euros-damendes-11042021>

obligation, il n'existe aucune donnée ou aucune communication sur les contrevenants à l'obligation d'accepter les espèces.

Malgré les divers discours promettant la préservation du cash, les personnes ont donc principalement le sentiment qu'il y a bel et bien une volonté que le cash disparaisse. En tout cas rien ne permet d'affirmer, à partir du vécu des personnes et des actions concrètes qui sont prises par les pouvoirs publics, qu'on souhaite réellement sauvegarder l'existence des espèces. La monnaie numérique est alors principalement vue comme le moyen de remplacer celles-ci, alors que les pièces et les billets remplissent des fonctions essentielles pour les personnes.

Une numérisation de la monnaie qui réduit les choix des personnes

Les technologies numériques sont souvent présentées comme ouvrant de nouvelles opportunités, comme diversifiant les outils à disposition du "consommateur" et ce, à son profit. Ce narratif est aussi présent dans le champ des services monétaires et financiers, où le numérique permettrait le développement de nouveaux produits et services. Pourtant, on vient de le souligner, dans le domaine des moyens de paiement, l'argent numérique est principalement vu comme venant en remplacement des autres, notamment des espèces. On a aussi vu plus haut que des services monétaires et financiers qui étaient jusque-là disponibles pour les personnes ne le sont plus avec le développement de leur "équivalent" numérique. C'est le cas par exemple des possibilités de réaliser des opérations au guichet de sa banque ou de recevoir ses extraits de compte. Lorsque les services qui existaient précédemment continuent à être disponibles, leur coût est souvent renchéri par rapport à leur "équivalent" numérique, réduisant donc leur accessibilité.

A l'inverse de la promesse qui est communément faite, du point de vue des personnes le numérique réduit le champ de leurs opportunités, restreint l'étendue des choix qui s'offrent à eux en termes d'usages de leur argent.

« On n'est plus libres, on ne sait plus payer quoi que ce soit sans passer par Bancontact, on n'est plus libres. Certaines personnes préfèrent le liquide, et d'autres Bancontact. X [une autre militante] préfère le liquide, moi je préfère le Bancontact la plupart du temps. Donc on devrait nous laisser choisir. »

Alors qu'ils peuvent générer des impacts négatifs pour les personnes (comme nous l'avons détaillé plus haut), les services monétaires et financiers numériques ne viennent pas en plus des services existants mais largement en remplacement de ceux-là. Il s'agit alors d'une évolution préjudiciable à celles et ceux qui ont besoin de services non-numériques ou qui ne souhaitent pas utiliser les services numériques.

Une numérisation de la monnaie subie et imposée par d'autres

La principale justification à la numérisation de la monnaie serait, selon les discours dominants, l'évolution des préférences et des habitudes des "consommateurs". Ceux-ci utiliseraient de moins en moins les espèces et les services traditionnels, et de plus en plus l'argent numérique et les services dits dématérialisés. Les évolutions dans ces domaines ne seraient donc que la traduction naturelle de ces changements, et elles ne seraient tirées que par les consommateurs eux-mêmes, qui les détermineraient "par le bas". On a déjà vu à plusieurs reprises que ce narratif était loin de correspondre au vécu des personnes, qui constatent la

disparition de services dont elles ont besoin ou qui se retrouvent dans l'incapacité d'utiliser les moyens de paiement qu'elles souhaiteraient.

Du point de vue des personnes ayant l'expérience de la pauvreté, la numérisation de l'argent est vue comme décidée et imposée par d'autres. Dans leurs discours, il est souvent fait référence à une altérité qui en serait responsable : "ils", "eux", ... Comme la numérisation est encouragée alors même qu'elle leur est défavorable, c'est qu'elle est forcément pensée par d'autres.

« C'est notre argent, on le mérite, et il y a des gens, des imbéciles, qui dirigent notre argent, c'est pas juste. Avec les autres formes que le cash, on n'est plus libres, c'est imposer aux gens ce qu'ils ne veulent pas faire et ça je ne l'admet pas. »

Les personnes expriment alors une forte incompréhension face à cette volonté qui semble injustifiable puisqu'elle génère pour elles des impacts négatifs.

« Pourquoi enlever les pièces et les billets, ça sert à quoi ? Moi je dis : ils devraient laisser l'argent liquide. Je sais pas qu'est-ce qu'ils ont une nécessité à enlever l'argent ?! On devrait pas nous enlever ça ! Pour moi comme pour d'autres personnes, on a toujours besoin du liquide. Ils vont faire quoi, inventer les appareils de cartes de banques dans les écoles ? Ils mettent déjà des machines à l'hôpital, tu peux plus mettre de monnaie, mais si t'as pas de carte, tu fais comment ? C'est moche parce que le gouvernement ne pense qu'à leur gueule. On nous impose déjà pleins de choses, maintenant on veut nous enlever l'argent liquide, après on va nous enlever quoi ? »

La numérisation est d'autant moins acceptée que les personnes ne sont pas consultées à ce sujet qui devrait pourtant impliquer tout le monde et notamment celles et ceux qui sont le plus à risque d'être négativement impactés.

« On nous impose trop de choses qui n'ont pas à être imposées. Qu'on nous laisse des choix aussi, qu'on nous demande la parole ! Pourquoi nous on nous demande rien du tout ? On peut peut-être nous demander si on est d'accord ou pas. Qu'on nous demande au moins notre avis, ce qu'on en pense, en étant citoyens. »

« Pourquoi c'est toujours nous qui devons nous adapter et pas eux ? »

Une numérisation de la monnaie source d'injustice

Si la numérisation de la monnaie génère divers types d'impacts négatifs pour les personnes, notamment celles en situation de pauvreté, ces impacts n'affectent pas le reste de la société avec la même intensité. Au contraire, ces impacts négatifs pèsent souvent de manière disproportionnée sur les personnes en situation de pauvreté pendant qu'ils n'affectent que peu, ou pas, toutes les autres.

De telles situations d'inégalité se matérialisent d'abord, et de la manière la plus directe, pour les coûts financiers associés aux services monétaires et financiers numériques. Les personnes déplorent en premier lieu de devoir payer de manière récurrente des frais pour pouvoir utiliser leur propre argent, alors qu'elles n'en ont déjà pas beaucoup.

« Qu'est-ce que soit ce que tu fais avec ton argent, faut payer des frais ! »

Même si les frais prélevés l'étaient de manière égale pour tous (ce qui est loin d'être le cas²²), ils seraient sources d'iniquité entre les personnes de niveaux de vie différents. Un principe de justice sociale amènerait plutôt à les moduler en fonction de la situation de chacun.

« Ce sont toujours les petits qu'on spotche [qu'on écrase]. Si on passe au numérique, alors qu'on retire déjà les frais bancaires pour les plus démunis ! À partir d'une certaine somme, je dis qu'on retire les frais bancaires. Et que les gros, eux, aient des frais bancaires, eux payent pour nous les frais bancaires. Eux, quand on débite sur leur carte 50 centimes en plus, ils s'en foutent ; par contre, nous, c'est 50 centimes qu'on a en moins. Avec des ressources qui sont moindres, on voit la différence. »

Face à une numérisation largement vue comme imposée, comme on l'a vu, cette injustice est d'autant moins admissible par les personnes.

« C'est une double injustice : on t'oblige à utiliser quelque chose, et on t'oblige à payer les frais qui vont avec ! »

Puisque les frais sont prélevés au détriment des personnes en situation de pauvreté, ils profitent nécessairement à d'autres : sont ici pointés alternativement les banques et l'Etat, sur lesquels le sentiment d'injustice se cristallise puisqu'ils sont alors vus comme les principaux bénéficiaires potentiels de cette injustice.

« Le problème, c'est que ça fait marcher plus les banques que nous ! Et chaque fois que t'es taxé par la banque, c'est encore de l'argent pour l'État, ça. L'État se remplit les poches mais nous on a de plus en plus sur le dos avec ça. Et moi ce que je trouve qui est injuste, c'est qu'on doit faire tout ce que EUX veulent. Les machines elles nous sont imposées. On t'impose d'aller payer par carte. C'est le gouvernement qui nous dit ça mais c'est eux qui se mettent des centimes dans la poche à chaque fois que tu fais un paiement. Et ça, ça nous est imposé, on peut pas dire "non, on paye pas ça". Tu vas au MisterCash [au distributeur automatique] tu perds de l'argent ! C'est vraiment profiter des plus pauvres, un riche qu'est-ce qu'il en a foutre d'aller donner 50 cents ? Mais un pauvre, qui n'a que ça ! Nous, on gratte pour avoir 50 cents ! »

Outre les aspects financiers, de l'injustice est aussi perçue dans les déséquilibres de pouvoir qu'il peut y avoir vis-à-vis de l'argent des personnes. Avec le développement de l'argent numérique, certains acteurs acquièrent une forme de droit de prélèvement sur les comptes des personnes, à commencer par les banques qui en sont les fournisseurs et gestionnaires.

« Il y a un truc que je comprends pas avec les banques, c'est que nous on ne peut pas descendre en négatif, mais pour eux payer leurs frais qu'on leur doit tous les mois, ils peuvent descendre en négatif sur ton compte ! Ça j'ai jamais compris. »

Avec la plus grande automatisation des transactions numériques, déjà discutée plus haut, l'argent des personnes n'est plus vraiment *leur* argent, mais un argent susceptible d'être prélevé par d'autres acteurs, qui le feront sans discernement et sans prise en compte de la situation des personnes, simplement de manière froide et mécanique.

« Les abonnements, ça donne un privilège : ils se servent sur notre compte. Et s'ils ont l'opportunité d'aller chercher sur ton compte en banque, ben tu ne le verras qu'au matin. Ils se permettent de rentrer dans ton compte, ils vont pas regarder si t'as des

²² Comme déjà souligné à propos des coûts des services monétaires et financiers numériques, les personnes au bas de l'échelle des revenus sont celles qui payent le plus de frais, pendant que les personnes les plus riches sont celles qui en payent le moins.

enfants, si t'as un truc à payer ou quoi que ce soit, ils vont venir chercher ce qu'ils ont besoin, ou ce qu'ils peuvent enlever. »

Ce droit de tirage sur le compte des personnes est vu comme d'autant plus exagéré qu'il n'est pas accompagné de devoirs équivalents pour les acteurs qui l'exercent. Cette asymétrie se manifeste notamment dans les délais auxquels les uns et les autres sont soumis. Quand les personnes ont quelque chose à payer, il faut le payer tout de suite, mais quand elles doivent recevoir un versement ou un remboursement, lui peut toujours mettre plusieurs jours (ou semaines) pour arriver sur leur compte.

« On doit attendre une semaine pour recevoir son argent, alors qu'eux, ça leur prend 5 minutes de le retirer de ton compte. C'est comme quand on doit de l'argent à la mutuelle : on doit les payer ou sinon on a les huissiers. Mais quand eux, ils nous doivent de l'argent, eh ben ils ont toujours bien le temps de te rembourser. »

Ces coûts ou ces contraintes qui pèsent sur les plus pauvres sont d'autant moins tolérés qu'ils sont mis en regard de la richesse excessive de certains et des fortes inégalités qui existent aujourd'hui dans nos sociétés. Ce ne serait alors pas l'argent des plus pauvres qui devrait être taxé ou contrôlé, mais bien celui des plus riches.

« Mais ce qui n'est pas normal, c'est qu'on n'est même pas maîtres de notre argent. Parce qu'on nous impose. C'est pas ton argent : t'as ton salaire mais tu peux pas en faire ce que tu veux. Tu dois payer comme EUX ils veulent, on t'enlève ce que EUX ils veulent, on t'impose des taxes comme EUX ils veulent. On impose beaucoup de choses autour de l'argent, c'est pas ton argent. Mais t'as travaillé pour l'avoir, t'as pas gagné à la loterie nationale, t'as pas acheté un yacht ! On perd le contrôle et on perd beaucoup d'argent aussi. »

La numérisation de la monnaie est donc aussi un processus qui accroît les injustices entre groupes sociaux. Cette injustice est bien perçue comme telle par celles et ceux qui en sont victimes, ce qui contribue en retour à la fracture sociale.

E. Au-delà des impacts individuels, une numérisation de la monnaie porteuse d'enjeux sociétaux

Nous avons commencé par décrire les impacts de la numérisation de la monnaie pour les personnes, principalement considérées de manière individuelle, avant de voir que ces impacts étaient aussi à considérer dans leurs dimensions sociales. La numérisation de la monnaie a en effet aussi des impacts plus collectifs, qui touchent aux rapports des personnes avec le reste de la société, ou qui concernent la société dans son ensemble. C'est à ces impacts macro-sociaux que nous nous intéressons maintenant.

La plus grande exclusion d'une partie des personnes

Alors que les personnes sont principalement livrées à elles-mêmes face aux services monétaires et financiers numériques, beaucoup ont le sentiment d'être dépassées et laissées en marge d'une société qui évolue sans les prendre en considération.

« Moi ce que je vois, c'est que la technologie avance toujours rapidement, et nous on reste à l'ancien temps. C'est toutes des nouvelles formes auxquelles on n'est pas habitués. »

« L'évolution est compliquée. Il faut que les gens comprennent que certains ne s'en sortent pas. Certaines personnes sont dépassées par le temps, beaucoup de gens se sentent oubliés. »

Au sein de la société dans son ensemble, le fossé se creuse ainsi entre celles et ceux qui savent tirer parti des évolutions en cours, et les autres qui n'en ont pas les capacités ou la possibilité.

Cette relégation d'une partie de la population s'exprime aussi de manière plus tangible lorsque les différents types de moyens de paiement utilisés par les uns et les autres deviennent eux-mêmes des marqueurs sociaux. L'usage des espèces en particulier est de façon croissante vue comme un stigmate.

« Quand t'as pas de carte et que du liquide, tu te sens un peu discriminé. »

Lorsque les paiements numériques sont la norme, payer en espèces devient - à proprement parler - anormal, de même que les personnes qui les utilisent. Pour toutes les personnes qui se présentent à une caisse ou à un automate avec des espèces alors que celles-ci n'y sont plus acceptées, c'est là autant de rappels tangibles et potentiellement quotidiens qu'elles ne sont pas adaptées à la société d'aujourd'hui, qu'elles s'en trouvent en marge.

Ainsi, avec la numérisation de la monnaie, avoir de l'argent ne suffit plus : encore faut-il en disposer sous la bonne forme. Outre le fait que cela puisse être stigmatisant pour les personnes, ne pas disposer d'un moyen de paiement électronique peut aussi les empêcher d'accéder à certains biens ou services dont elles auraient besoin dans le cas où elles seraient en incapacité de payer pour ceux-ci. Aujourd'hui, pouvoir prendre part à l'ensemble des activités socioéconomiques et ainsi pouvoir pleinement participer à la société sont dépendant du fait de pouvoir utiliser les bons moyens de paiement, qui doivent être numériques. Ceux qui ne le peuvent pas se retrouvent en situation d'exclusion monétaire.

Nous avons vu plus haut que les personnes qui disposent d'une partie de leur argent en espèces sont souvent obligées de le convertir en argent numérique pour être entièrement en capacité de le dépenser, les espèces ayant à l'heure actuelle une validité limitée et incertaine. Mais cette différenciation qualitative entre les moyens de paiement ne se résume pas à l'opposition cash / numérique. Car même au sein des moyens de paiement numériques, certains sont plus largement utilisables que d'autres. Toutes les cartes de paiement ne se valent pas et certaines peuvent donner à leur détenteur plus d'opportunités que d'autres.

« Moi je suis à [la banque] Belfius, j'ai mon amie qui est à La Poste, j'ai dû acheter une machine à oxygène pour elle, j'ai été obligé d'aller chercher l'argent sur son compte, de le mettre sur le mien, parce que moi je pouvais payer parce que moi j'ai la carte Visa et que elle, elle l'a pas. »

Il existe au sein même des moyens de paiement numériques une différenciation entre les services disponibles. Cette différenciation se double d'une segmentation de la "clientèle" de ces différentes cartes, qu'illustre aussi l'existence des cartes haut de gamme ou premium qui sont, elles, réservées aux personnes fortunées et qui leur donnent accès à de nombreux services additionnels.

Davantage de barrières à l'entraide

Les espèces sont aujourd'hui le principal moyen d'aider une personne dans le besoin. Le recul de leur usage est alors de nature à remettre en cause cette aide que les espèces permettent. Déjà, on constate que les personnes qui en dépendent voient leur situation se dégrader.²³

« Les sans-abris, ils ont beaucoup d'ennuis, parce qu'ils ne sont pas sûrs de manger tous les jours, vu qu'il n'y a plus d'argent à leur donner. »

La numérisation de l'argent amène alors la question de savoir comment l'aide - vue comme indispensable pour un certain nombre de personnes dans le besoin - peut perdurer malgré tout. Cette question se pose premièrement vis-à-vis de la manche, dont dépend notamment un nombre significatif de personnes sans domicile.

« Pour les mendiants, les sans-abris et tout ça, qui mendient aux coins des rues, on ne va pas leur donner une carte de banque. Comment ils vont faire pour vivre - pour survivre plutôt ? »

Elle se pose aussi pour des formes plus durables d'aide pouvant se mettre en place entre les personnes.

« Moi, j'aidais un sdf que je connaissais, je l'ai aidé, je lui ai donné de l'argent. Si la monnaie disparaît, comment je vais faire pour l'aider encore ? Même si je lui donne de la monnaie, comment lui va s'ouvrir un compte en banque ? Il n'a pas d'adresse, déjà. Il ne pourra rien acheter. On ne saura plus les aider, ça c'est le gros problème qui se pose. »

Les personnes dans le besoin qui n'ont que les espèces vivent déjà de façon croissante la situation d'exclusion monétaire exposée précédemment, qui est donc aussi de nature à rompre les liens d'aide qui pouvaient exister jusque-là. Le contrôle accru permis par l'argent numérique et déjà discuté est aussi de nature à remettre en cause l'aide échangée entre les personnes :

« Si on veut aider, on est obligés de se cacher, de donner en liquide. »

Au-delà des situations les plus urgentes, ce sont l'ensemble des formes de solidarité médiées par les espèces qui sont donc aussi remises en cause. Cela peut par exemple concerner la pièce donnée par une personne âgée en remerciement d'un coup de main, les étrennes des pompiers ou du facteur, les pourboires, ... Pour "donner une petite dringuelle", soit le numérique n'est pas ou difficilement utilisable, soit son usage ne correspond pas à la relation sociale dans laquelle s'inscrit ce transfert d'argent particulier, qui n'est pas un paiement. Alors que les espèces sont facilement utilisées dans le cadre de relations non-marchandes, les moyens de paiement numériques semblent être quant à eux réservés aux échanges marchands. Ce sont alors ces derniers qui sont favorisés par le développement de la monnaie numérique.

Une impersonnalisation et déshumanisation du monde

Nous avons souligné plus haut les problèmes que la disparition des guichets et des possibilités d'interagir avec une personne posent pour l'accès aux et l'usage des services monétaires et financiers. Leur numérisation rend en outre plus compliquée la résolution des problèmes que les personnes peuvent rencontrer dans leur quotidien. Le blocage ou la perte

²³ Une évolution par ailleurs confirmée par plusieurs acteurs de l'action sociale.

d'une carte, un incident avec un paiement, ... sont des situations auxquelles les personnes en situation de vulnérabilité sont potentiellement davantage confrontées, mais auxquelles elles ont alors plus de mal à faire face. Pour les personnes qui sont davantage exposées aux aléas de la vie, les services numériques ne peuvent remplacer l'aide et le soutien dont elles auraient besoin. D'autant que la numérisation se double d'une standardisation qui laisse souvent les personnes "qui ne rentrent pas dans les cases" sans solution. Toute situation particulière, non prévue par les systèmes, peut alors déboucher sur des blocages qu'il est difficile pour les personnes de pouvoir dépasser.

« On a plus besoin d'un contact humain que d'un robot. Tu sais pas t'expliquer, tu sais pas parler avec un robot ! »

Au-delà de son utilité propre, le contact humain est aussi valorisé en tant que tel, alors que le type de moyen de paiement utilisé est vu comme influençant grandement le sens des relations interpersonnelles mises en jeu.

« Payer le chauffeur du bus en monnaie, ça permet de discuter avec lui, de lui demander des informations. Alors que si on doit payer avec la carte, ce serait plus la même chose. Il y aurait plus de contact avec le chauffeur : payer, aller s'asseoir et c'est tout. »

Les achats du quotidien s'inscrivent dans une forme de socialisation à laquelle le paiement participe de manière importante. Ces rapports humains, avec les commerçants, les agents de banque ou de la Poste, les chauffeurs de bus, etc., sont d'autant plus importants pour les personnes pouvant être en situation d'isolement social. Pour une partie des personnes, les interfaces numériques les renvoient face à elles-mêmes et à leur solitude. Même pour celles qui n'ont pas de problème avec le fait de se servir d'automates et de machines, ceux-ci constituent des sources d'appauvrissement social.

« Le contact avec la machine, il est faux. »

La numérisation de l'argent est donc vue comme s'inscrivant dans un mouvement général de déshumanisation, auquel elle participe activement.

« On dirait qu'ils veulent nous remplacer par des robots, qu'ils veulent mettre des appareils qui font disparaître l'argent liquide. »

Une source de défiance envers les institutions

La monnaie, quelles que soient ses formes, est un élément qui est naturellement considéré comme appartenant forcément au domaine public. Cela est le plus évident pour les espèces, qui arborent des symboles nationaux ou européens. Cela doit aussi, pour les personnes ayant participé à la recherche, être le cas de la monnaie numérique. Ainsi, lorsque leur a été demandé en début de recherche qui fait fonctionner la monnaie numérique :

« Il doit y avoir un service à la BNB [Banque Nationale de Belgique] pour ça ! »

Pour une autre, la numérisation de la monnaie "doit coûter cher à l'Etat" vu que ça doit être lui qui installe toutes les machines qui lui sont nécessaires. Dans tous les cas, un lien étroit est fait entre monnaie et pouvoir régalién. Alors que ce lien est aujourd'hui tenu dans les faits (la provision des services monétaires et financiers étant assurée exclusivement par des acteurs

privés²⁴), c'est bien "le gouvernement", "les ministres", "l'Etat"... qui sont tenus pour responsables des évolutions constatées.

Comme nous l'avons montré jusqu'ici, pour les personnes ayant l'expérience de la pauvreté, la numérisation de l'argent se traduit par davantage d'impacts négatifs que positifs : cette évolution est vue comme leur étant globalement défavorable. Pourquoi alors est-elle encouragée ? Du point de vue des personnes, si la numérisation de l'argent est ainsi encouragée, c'est qu'elle l'est pour d'autres raisons que l'intérêt général : pour servir des intérêts particuliers qui ne coïncident pas avec ceux de la population à qui il faudrait pourtant le plus prêter attention. On rejoint ici le sentiment d'injustice exposé plus haut, qui alimente dans ce cas du ressentiment envers la classe dirigeante et les institutions publiques.

Si les vraies raisons qui motivent le développement de l'argent numérique ne sont pas des raisons liées à l'intérêt des personnes, alors ces raisons sont vues comme en partie cachées puisque peu honorables. Sont notamment évoquées de façon récurrente des objectifs supposés de captation financière ou de surveillance des populations poursuivis par les dirigeants.

« Les ministres ils pensent qu'à leur gueule parce qu'ils veulent contrôler les magasins pour voir si ils font pas du détournement d'argent. C'est pour ça qu'ils veulent arrêter l'argent. Parce qu'il faut pas oublier que eux, plus ils surveillent, plus ils gagnent. »

« S'il n'y a plus d'argent liquide, tu dois tout déposer sur ton compte en banque, et comme ça ils savent : si t'as travaillé au noir, si t'as vendu quelque chose, ... Non, stop quoi ! Tout ce qui va rentrer, tout ce qui va sortir, ils vont savoir ! Mais où est notre liberté et notre intimité ? Il y a des trucs qui ne les regardent pas du tout ! Et moi ce que je trouve qui est injuste, c'est qu'on doit faire tout ce que EUX veulent. Les machines elles nous sont imposées. On t'impose d'aller payer par carte. C'est le gouvernement qui nous dit ça mais c'est eux qui se mettent des centimes dans la poche à chaque fois que tu fais un paiement. »

« C'est une imposition de nos revenus, mais aussi de nos vies privées. Ils nous surveillent de partout. S'ils font le numérique, ils nous surveilleront encore plus, pour les taxes, le travail en noir, l'argent qui n'est pas déclaré, ... Donc on n'est plus libres de faire ce qu'on veut de notre argent et de notre temps libre. Si on veut aller travailler 2h et gagner 50 €, on n'est plus libres car on va devoir déclarer les 50 €. »

« Ils veulent gérer notre vie. Et gérer la population. »

La numérisation de la monnaie s'inscrit dans la numérisation générale de la société, elle-même associée à plus de surveillance et de perte de contrôle de la part des personnes.

« Et ça va être pire avec la monnaie numérique ! Plus ça, à un certain moment, on va faire quoi ? On va directement nous mettre des ficelles au-dessus de la tête, et on est des pantins. »

Ces considérations liées aux coûts et au contrôle ne sont pas sans fondements. Comme nous l'avons vu, les personnes en situation de pauvreté sont effectivement confrontées avec la numérisation de l'argent à des frais supplémentaires et à une surveillance accrue de leurs

²⁴ L'accès aux espèces se fait uniquement via des distributeurs installés par les banques ou des entreprises spécialisées, et les paiements en monnaie numérique sont eux aussi assurés par des entreprises privées tels que Bancontact, Visa ou Mastercard.

pratiques. Ceux-là ne font pas forcément partie d'un grand plan échafaudé par les élites et mis en place avec le concours des banques, mais faire ce rapprochement est logique pour des personnes cherchant à comprendre les raisons objectives d'un projet qui les dessert.

Ce sont donc bien les institutions publiques au sens large, et leurs représentants, qui concentrent le mécontentement et la colère que peut inspirer la numérisation de l'argent à celles et ceux qui la déplorent sans pouvoir y échapper. Ce alors même que les pouvoirs publics ont aujourd'hui peu de prise directe sur cette évolution, principalement tirée par le secteur privé et ses intérêts propres.

Alors que la numérisation (en ce compris celle de la monnaie) devrait être discutée en tant que projet de société, de projet politique, le ressentiment qui est éprouvé est nourri par deux autres facteurs ayant trait à la manière avec laquelle celle-ci se déploie. Le premier résulte du fait que la numérisation de la monnaie est pilotée par des personnes qui ne vivent pas les mêmes réalités que les personnes qui sont affectées et qui ne peuvent donc pas les comprendre.

« Moi je leur dirais "avant de vouloir nous apprendre à vivre, vis toi dans la misère où tu nous mets tous les jours au quotidien" ! Car c'est de leur faute à eux, qu'on soit dans la merde. Mais eux, ils sont là en train de contrôler nos vies, mais est-ce que nous, en tant que citoyens, nous pouvons contrôler leurs vies ? On n'a pas de vue, on contrôle pas leur compte bancaire, on ne contrôle pas leurs dépenses, on ne contrôle rien. La monnaie a toujours existé, pourquoi vouloir l'effacer ? »

Le second est lié au fait que les personnes ne sont pas consultées et n'ont pas voix au chapitre, ce qui est d'autant plus frustrant face à des évolutions qui ne sont pas souhaitées.

« Que faire contre ce que l'Etat décide de faire, pour que nous ne soyons pas dans la merde ? Comment faire, pour ne pas qu'on élimine la monnaie ? Nous, on est des pantins, on est tirés par eux. C'est eux qui dirigent. Eux, ils s'en foutent que t'aies de l'argent liquide ou pas, eux s'en foutent de mettre cinquante cents en plus pour un pain. Donc que faire pour qu'ils changent leurs idées ? Parce que c'est les plus démunis qui vont encore payer. Comment faire pour que ça change, une fois. C'est toujours nous autres qui payons, les plus petits qui payent pour les plus gros. »

II. L'euro numérique : un nouvel outil à penser à partir des plus vulnérables

Le projet de recherche dont ce rapport rend compte intervient à un moment particulièrement crucial pour la suite de cette évolution en cours qu'est la numérisation de la monnaie. Une étape potentiellement majeure en sera en effet, d'ici quelques années, la possible introduction d'un euro numérique par la Banque centrale européenne. La présente recherche visait donc aussi à explorer comment un euro numérique devrait être conçu, et ce à partir du vécu et de l'expérience des personnes ayant l'expérience de la pauvreté.

Nous avons détaillé en introduction le contexte de cette "monnaie numérique de banque centrale" en cours d'étude par la BCE. Rappelons-en ici les principaux enjeux, notamment en lien avec les problématiques soulevées dans la partie précédente :

- Un euro numérique serait une forme de monnaie publique. Ses modalités concrètes devraient donc se démarquer de celles des services monétaires et financiers existants, fournis par des entités privées et principalement selon des critères de rentabilité.
- Un euro numérique devrait notamment pouvoir être plus accessible et moins coûteux que les solutions de paiement existantes : il devrait garantir l'accès de toutes et tous à un moyen de paiement numérique gratuit, dans un contexte où ceux-ci sont aujourd'hui indispensables à la pleine participation de chacun.e à la société.
- L'euro numérique pourrait aussi être plus respectueux de la vie privée des personnes, et remplir des besoins que les fonctionnalités offertes par les solutions de paiement existantes ne couvrent pas ou mal.

Plusieurs considérations justifient de prendre la situation et les besoins des personnes les plus vulnérables comme point de départ de la conception de l'euro numérique. Lorsque considérée "en moyenne", la population générale dispose déjà largement de services monétaires et financiers numériques accessibles et utilisables de manière relativement adéquate. Dans le même temps, et comme on l'a vu dans la partie précédente, ce sont les personnes les plus vulnérables qui subissent aujourd'hui le plus lourdement les impacts négatifs de la numérisation de la monnaie. L'euro numérique devrait alors d'abord viser de réduire ou de supprimer ces impacts négatifs, en corrigeant les défauts que présentent les moyens de paiement numérique existants et en couvrant de nouveaux cas d'usage. Cette approche respecterait un principe de justice sociale voulant que l'attention soit d'abord placée sur celles et ceux qui sont le plus défavorisés, en même temps qu'elle serait vectrice de progrès profitant à l'ensemble de la population.

Nous détaillons dans ce qui suit la vision d'un euro numérique "idéal" telle que construite avec les personnes ayant l'expérience de la pauvreté. Elle concerne trois dimensions de cette innovation : les acteurs via lesquels l'euro numérique devrait être fourni, les supports sur lesquels l'euro numérique devrait pouvoir être utilisé, et la façon avec laquelle le projet d'euro numérique devrait être construit.

A. Un réseau d'intermédiaires qui doit être accessible à toutes et tous

Les services monétaires et financiers sont nécessairement fournis aux personnes par des acteurs dont cela est la (ou l'une) des fonctions. Aujourd'hui, c'est une des fonctions des banques commerciales que de fournir aux personnes un compte et une carte de paiement. Du point de vue des personnes utilisatrices, les qualités de l'euro numérique - à commencer par son accessibilité - dépendront en premier lieu des acteurs qui leur en fourniront les services. C'est à ceux-là que les personnes s'adresseront pour ouvrir un compte et utiliser l'euro numérique. Dans l'état actuel du projet, ce sont les intermédiaires privés - au premier rang desquels les banques commerciales - qui sont envisagés pour être les distributeurs des services en euro numérique.²⁵ Comme nous allons le voir, ce type d'acteurs n'est pas le seul susceptible de fournir ce type de services et une plus grande diversité d'acteurs devrait être envisagée pour répondre aux besoins de toutes et tous.

²⁵ ECB, *Progress on the investigation phase of a digital euro - third report*, Frankfurt am Main, 2023.

Pour envisager quels acteurs seraient les plus adaptés aux attentes des personnes, nous avons réfléchi avec elles à partir des situations dans lesquelles elles seraient amenées à se trouver et à interagir avec ces acteurs : s'inscrire au service, recharger son compte, solliciter de l'aide en cas de problème, réagir en cas d'erreur, déclarer la perte d'un support (d'une carte par exemple), ...

Les banques commerciales ne sont pas adaptées pour servir tout le monde

La réflexion a d'abord porté sur les banques, fournisseurs incontournables des services monétaires et financiers actuels et principaux intermédiaires envisagés pour l'euro numérique. Alors que la plupart des personnes pouvaient être satisfaites des services rendus par leur banque par le passé, la majorité d'entre elles déplorent dorénavant la détérioration de leur accessibilité.

« Avant, les banques, c'était bien. Tu pouvais aller au guichet, poser une question, avoir des renseignements et tout. Maintenant il y a plus de guichet, maintenant il faut téléphoner et on te répond "oui, faut prendre un rendez-vous". »

Comme nous l'avons déjà pointé, la fermeture des guichets, la suppression de certains services, la réduction des horaires d'accueil ou l'obligation de prendre un rendez-vous, la faible disponibilité des employés, ... sont autant de facteurs qui font que la distance se creuse entre les institutions bancaires et leurs usagers, dont les besoins et les attentes semblent de moins en moins pris en compte, notamment pour les personnes à faibles revenus.

Les personnes qui ont le plus besoin d'accompagnement constituent, du point de vue des banques, une "clientèle" peu intéressante. Les personnes concernées en ont pleinement conscience puisqu'elles l'éprouvent de manière très concrète lorsqu'elles ont à interagir avec la banque. Dans ces situations, il leur est fréquemment demandé de - littéralement - aller voir ailleurs : "allez sur internet" ou "allez à la machine" sont des injonctions très souvent reçues par les personnes. S'il existe bien encore des employés bienveillants et accueillants dans les agences bancaires, les uns comme les autres se font de plus en plus rares. De l'aide peut être fournie aux personnes, parfois assortie d'un avertissement ("on ne vous explique qu'une fois !"). Parfois aussi, les personnes peuvent se faire plus directement (et violemment) éconduire.

« Des fois il y en a [des agents] qui s'énervent quand on demande. Ils disent qu'ils ont pas que ça à faire qu'à nous montrer ! »

Les personnes déplorent aussi que les banques soient davantage intéressées par leur intérêt propre plutôt que par celui de leurs clients, et que cela impacte trop fortement la relation entre les deux parties. Nous avons déjà souligné les coûts financiers que représentent les services bancaires, avec des coûts qui peuvent rapidement s'additionner pour les personnes à faibles revenus.

« Avec la banque, tout est payant ! Tout, tout, tout ! »

Mais au-delà de ces coûts, c'est le fait que la recherche de lucrativité des banques les poussent à inciter les personnes à souscrire à de nouveaux services qui est aussi pointé.

« Ils nous vendent des choses qu'on n'a pas forcément demandées ou qu'on n'a pas forcément besoin : ils cherchent à se faire de l'argent ! »

Il est ainsi fait le constat que “Les banques ne nous veulent pas que du bien”, ou que “Les banques, c’est du business”. Une “bonne” banque est quant à elle vue comme une banque qui ne propose pas ce que la personne n’a pas expressément demandé, comme par exemple de pouvoir être en négatif sur son compte.

Notons enfin que ces problématiques liées à la relation bancaire concernent les personnes qui sont effectivement clientes d’une banque. D’autres sont en situation d’exclusion bancaire, notamment du fait de la faiblesse de leurs revenus.

« Il y a des banques pour t’inscrire tu dois gagner un certain montant. Si ton salaire n’est pas assez important, et bah la banque ne t’accepte pas. »

Certains témoignages rapportent également le cas de personnes s’étant fait fermer leur compte par la banque de manière unilatérale, les privant alors des services bancaires dont elles disposaient jusque-là.

Alors qu’elles sont à ce stade du projet les principales institutions envisagées pour permettre aux personnes d’accéder à et d’utiliser l’euro numérique, les banques commerciales sont donc vues comme peu en capacité de remplir cette tâche de manière satisfaisante. Les personnes en situation d’exclusion bancaire n’auront selon toute vraisemblance pas davantage accès à l’euro numérique s’il est distribué par les banques commerciales, ce qui se fera selon les mêmes conditions que pour les comptes aujourd’hui. Les personnes qui pourront y accéder mais qui auront besoin d’un accompagnement pour pouvoir utiliser l’euro numérique ne trouveront pas non plus dans les banques les interlocuteurs dont elles auraient besoin. Enfin, alors que l’euro numérique devrait être gratuit pour ses utilisateurs, le risque est que les banques commerciales imposent des coûts aux personnes, y compris de manière indirecte si l’accès à l’euro numérique est conditionné au fait d’être déjà client de la banque pour d’autres services.

Une diversité d’acteurs, y compris publics, à impliquer

Puisque les banques commerciales semblent peu convenir pour fournir les services en euro numérique, quels autres acteurs pourraient alors être impliqués ? Du point de vue des personnes, l’important est qu’il s’agisse d’acteurs de proximité, facilement accessibles et disponibles pour les accueillir. Les services publics sont alors souvent pris comme référence (même si ceux-ci ne sont pas non plus exempts de défauts) et il est largement considéré que l’euro numérique devrait être distribué tel un service public pour qu’il puisse être le plus largement accessible. Cela est d’ailleurs concordant avec l’objectif de la BCE de permettre à tous d’accéder avec l’euro numérique à une forme de monnaie numérique publique : ce caractère s’en trouverait grandement réduit s’il n’était accessible que via des acteurs privés. L’implication d’autres acteurs que ces derniers n’est pourtant que peu envisagée à ce stade du projet : elle devrait plus largement l’être.

En effet, pour les personnes, un type d’interlocuteur qui serait adapté serait par exemple les administrations communales : il s’agit pour eux d’interlocuteurs connus avec lesquels elles ont l’habitude de traiter. Ce sont aussi des acteurs désintéressés du point de vue financier qui “ne vont pas essayer de nous vendre des choses en plus [comme les banques]”. Il devrait donc y avoir un point d’accès dans chaque commune, telle une “Maison des services publics et de l’euro numérique”, accessible librement, à des horaires étendues et sans rendez-vous. Ces

lieux devraient aussi disposer de personnel formé à l'accompagnement des personnes et en nombre suffisant pour être disponible et permettre un accueil de qualité. En complément, les points Poste, les commerces, les CPAS pourraient être des lieux dans lesquels les personnes pourraient être accompagnées pour gérer leur compte en euro numérique.

L'euro numérique étant un projet porté par la Banque centrale européenne, les personnes voient aussi un rôle pour celle-ci ainsi que pour les Banques centrales nationales de chaque État membre. Alors que dans l'état actuel du projet, quasiment aucun rôle opérationnel n'est prévu pour celles-ci, il semblerait naturel de pouvoir disposer de "bornes accessibles et à disposition, en libre service, reliées à la banque centrale", d'une "application de la BNB ou de la BCE" ou d'un "call-center de la Banque Nationale". Il apparaît notamment important aux personnes de pouvoir avoir accès à des interlocuteurs de la Banque Nationale, en tant que représentants "officiels" et de confiance de l'euro numérique, qui pourraient répondre aux questions ou aider à solutionner les problèmes éventuels. Elles pourraient aussi donner directement accès aux personnes à un compte en euro numérique. Rappelons que si aujourd'hui les banques centrales nationales ont une présence restreinte auprès du public, il n'en a pas toujours été autant. Elles ont par le passé disposé d'un certain nombre de succursales et offert des services de compte et de paiement directement aux usagers, via leurs guichets. Dans un contexte de déprise bancaire et d'introduction de l'euro numérique, le rôle des banques centrales nationales pourrait alors être renouvelé.

En amont de la fourniture des services en euro numérique, un point important pour les personnes est aussi celui de l'information, indispensable à ce que toutes et tous puissent comprendre et s'approprier l'euro numérique. Cette information devrait précéder le lancement de l'euro numérique et se décliner selon différents supports pour être adaptée au plus grand nombre. Pour celles et ceux qui ne sont pas ou peu connectés, un courrier serait plus adapté. Pour celles et ceux ayant des difficultés avec la lecture, des spots télé et radio conviendraient davantage. Mais l'information des personnes ne devrait pas se faire seulement "à distance". Là aussi, il y a un besoin de proximité et de contact humain. Ont par exemple été envisagées la possibilité qu'une camionnette passe dans les villes et les villages, ou celle que des stands soient mis en place sur les marchés. Les facteurs apparaissent aussi comme des relais pertinents pour informer et accompagner les personnes au passage à l'euro numérique. Enfin, en complément de l'information, des possibilités de formation devraient pouvoir être accessibles aux personnes qui le souhaitent. En complément des institutions publiques, les associations d'action sociale et d'inclusion numérique pourraient jouer un rôle sur ce volet.

Dans tous les cas, une plus grande diversité d'acteurs que ceux pour le moment prévus semble être indispensable au fait de répondre aux besoins de tous les utilisateurs potentiels de l'euro numérique, quelle que soit leur situation.

B. Des supports qui doivent être adaptés à toutes et tous

Outre son réseau de distribution et les acteurs qui le forment, la seconde caractéristique principale d'un euro numérique du point de vue de ses utilisateurs est celle de ses supports. Il s'agit dans ce cas de la forme concrète, matérielle qui en serait le vecteur. Il pourrait par exemple s'agir d'une carte, de son smartphone ou de tout autre objet doté de connectivité numérique (nous avons utilisé l'exemple d'un porte-clés).



Exemples de supports potentiels pour l'euro numérique, utilisés durant les ateliers de recherche

Pour explorer les supports les plus adaptés aux besoins des personnes ayant l'expérience de la pauvreté, nous en avons exploré les différentes possibilités en se projetant dans les cas d'usage pour lesquels ces supports seront utilisés : payer pour un petit achat du quotidien, payer pour de plus grosses courses, régler son loyer ou une facture, donner de la monnaie à une personne dans la rue, être payé pour un travail (y compris pour un petit boulot non déclaré). Nous avons aussi réfléchi aux caractéristiques des différents supports selon les besoins qu'auront leurs utilisateurs de les recharger (en euro numérique), de vérifier le solde disponible, ou de pouvoir réagir en cas de perte ou de vol.

Des supports accessibles et inclusifs

Quels qu'ils soient, les supports qui seront utilisés pour l'euro numérique devront être faciles d'utilisation, y compris pour les personnes pouvant avoir des difficultés avec la lecture, l'écriture ou les nombres, ainsi que pour celles présentant des handicaps (en permettant la synthèse vocale pour les personnes malvoyantes par exemple). A la différence des applications bancaires qui peuvent être différentes entre elles, les procédures d'utilisation de l'euro numérique devraient être au maximum standardisées, quels que soient les canaux utilisés. Il ne devrait pas non plus exister de différences telles que celles qui existent aujourd'hui pour les distributeurs automatiques (entre ceux appartenant au réseau de sa banque et les autres) : les services en euro numérique devraient être accessibles partout sans distinction.

Si l'euro numérique nécessite un support dédié (telle qu'une carte), celui-ci devrait pouvoir être accessible gratuitement. Pour l'obtenir comme pour le recharger, l'accent est là aussi placé par les personnes sur la proximité et l'accessibilité : les lieux d'accueil des acteurs cités précédemment, mais aussi les commerces de proximité ou les agences des compagnies de transport public devraient disposer de personnel et de bornes. Il est enfin particulièrement

important pour les personnes de pouvoir vérifier à tout moment quel solde est disponible sur chacun de leurs supports, de façon à savoir quel budget disponible il leur reste. Dans ce cas :

« On est sûr de pouvoir payer et de pas à avoir laisser son panier au magasin. »

Au-delà de ces principes généraux, l'euro numérique pourrait exister en deux versions aux qualités différentes : une version sous forme de compte et une version au porteur. Les deux apparaissent fortement complémentaires l'une de l'autre.

Une version liée à un compte, facilitant la gestion de son argent ...

Ouvrir un compte en euro numérique et l'utiliser devrait d'abord être à la portée du plus grand nombre, y compris de ceux qui n'ont pas de compte bancaire. Ceux qui le souhaitent devraient avoir accès à des accueils physiques où ouvrir leur compte et réaliser des opérations.

Outre le caractère plus inclusif que devrait avoir ce type de compte, il est souhaité par les personnes qu'il puisse notamment les aider dans leur gestion budgétaire, ce que ne fait pas le compte en banque, comme cela a été discuté plus haut.

« Avec la carte "normale" on peut toujours dépenser plus. »

Au-delà du fait que le compte en euro numérique n'offre aucune possibilité de découvert (et n'expose donc pas les personnes au paiement d'intérêts), il devrait aussi offrir à l'utilisateur la possibilité de définir des limites de dépenses, par exemple journalières ou hebdomadaires, qui ne puissent pas être dépassées. Les personnes souhaiteraient également avoir la possibilité de créer des sous-comptes, par exemple pour pré-allouer certaines sommes à différents postes de dépenses. Si l'utilisateur le souhaite, certaines sommes devraient pouvoir être bloquées et utilisables uniquement pour certains usages définis à l'avance.

Avec ces fonctionnalités, l'euro numérique permettrait aux personnes de reproduire des pratiques largement mises en œuvre avec les espèces mais que la monnaie numérique dans ses modalités actuelles ne permet pas ou que difficilement. Mais de compte n'aurait dans tous les cas pas les mêmes qualités que les pièces et les billets : c'est pourquoi l'euro numérique devrait aussi exister en une version "au porteur".

...et une version au porteur ayant les mêmes qualités que les espèces

Si la principale modalité envisagée pour l'euro numérique serait un compte, il pourrait également être utilisé sans être lié à un compte. L'euro numérique pourrait en effet aussi exister sous une forme "au porteur", c'est-à-dire stockée dans et échangée grâce à des porte-monnaie électroniques (une carte ou un smartphone par exemple).²⁶ Dans ce cas, le support ne sert pas à interagir avec une institution qui gère le compte de l'utilisateur, mais il contient directement les unités d'euro numérique. Cette modalité pourrait alors avoir les mêmes qualités que les espèces, à savoir leur inexcluabilité et leur anonymat. Elle permettrait que chacun puisse détenir et utiliser des euros numériques de la même manière qu'il détient et utilise des pièces et des billets. Cela présenterait plusieurs avantages identifiés par les personnes ayant l'expérience de la pauvreté.

²⁶ De manière similaire aux systèmes Proton (en Belgique) ou Monéo (en France).

D'abord, cet euro numérique au porteur pourrait être utilisable sans que l'utilisateur ne doive être identifié, de la même manière qu'il n'y a pas besoin de décliner son identité pour utiliser les espèces.²⁷ Cela apporterait notamment une solution aux personnes qui se trouvent en situation d'exclusion bancaire : même les personnes dans l'impossibilité d'ouvrir un compte en banque pourraient utiliser cette version de l'euro numérique, qui garantirait ainsi un accès inconditionnel. Toute personne pourrait l'utiliser, quelle que soit sa situation, tout comme n'importe qui peut utiliser le cash. Dans le cas de cet euro numérique au porteur, la seule condition sera de disposer d'un porte-monnaie électronique adéquat : il pourrait s'agir de son smartphone ou d'une carte. Des "dispositifs d'accès universel"²⁸ devraient être mis à disposition des personnes : des cartes électroniques - dans ce cas non nominatives - qui seraient de simples "contenants" et via lesquels les euros numériques pourraient circuler (de telles cartes, dotées d'une technologie de communication sans fil, d'un écran et d'un clavier sont des solutions techniques qui existent aujourd'hui et qui pourraient être utilisées à cette fin). Même une personne qui n'aurait ni papiers, ni adresse, ni compte en banque pourrait obtenir un tel support générique et utiliser cette version de l'euro numérique.

Cet euro numérique au porteur permettrait aussi aux personnes de s'échanger des euros numériques comme on se passe une pièce ou un billet : c'est-à-dire directement de personne à personne, sans l'implication d'un tiers, et donc de manière non traçable.²⁹ Cette modalité sauvegarderait la possibilité d'échanges anonymes possibles aujourd'hui avec le cash et dont les usages peuvent être légitimes, par exemple pour des considérations de protection de la vie privée dont nous avons vu précédemment qu'elles pouvaient être particulièrement importantes pour les personnes en situation de pauvreté. Cette modalité serait aussi plus adaptée à l'entraide spontanée : elle permettrait de donner des euros numériques comme on donne aujourd'hui une pièce dans la rue, y compris à une personne en situation d'exclusion bancaire. Elle serait aussi plus adéquate pour une économie grise pouvant être vue comme illicite mais qui est indispensable à la vie de nombreuses personnes, comme nous l'avons également vu avec le cas des petits boulots non déclarés.

Ces possibilités d'utilisation anonyme sont souvent contestées sur la base de considérations réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. D'abord, si les mêmes possibilités existent aujourd'hui pour les espèces, il n'y a pas de raison de ne pas les permettre dans la même mesure pour l'euro numérique. Ensuite, il serait possible de limiter l'étendue de l'usage qui serait fait de cet euro numérique au porteur, par exemple en mettant en place des limites maximum à chaque porte-monnaie électronique.³⁰ Ceux-ci ne sont de toute façon pas adaptés pour contenir de grosses sommes, qui peuvent disparaître en cas de perte ou de vol du support. C'est la contrepartie du fait que ces euros numériques soient non identifiés : ils ne sont dans ce cas pas récupérables (de la même manière qu'on ne peut pas "faire opposition" à des billets laissés dans un portefeuille égaré).

²⁷ En dessous de certains seuils fixés par la loi, qui pourraient être les mêmes pour l'euro numérique.

²⁸ John Miedema et al., « Designing a CBDC for universal access », *Bank of Canada Staff Analytical Notes*, 24 juin 2020, n° 2020-10.

²⁹ Ces échanges "hors ligne" présentent aussi l'avantage de pouvoir être réalisés sans avoir besoin de connexion à internet.

³⁰ Et non à chaque personne comme actuellement envisagé, car cela nécessiterait d'identifier chaque personne et chaque échange en euro numérique, faisant ainsi perdre les avantages en termes d'inclusion de la version au porteur.

Ce “risque” (identique à celui des espèces) est pour les personnes tout à fait acceptable et gérable en comparaison des avantages que cette modalité apporterait.

C. Un projet qui doit être construit avec les personnes

Comme nous avons aussi essayé de le montrer avec cette recherche, impliquer les personnes ne peut d’abord qu’être utile pour la conception de l’euro numérique. Cela permet de mieux comprendre les besoins et les attentes et de les prendre en compte dans la mise en œuvre concrète du projet. Mais nous avons aussi vu dans la partie précédente comment la numérisation de la monnaie était perçue par beaucoup comme un processus non souhaité et imposé malgré ses impacts négatifs et son caractère inégalitaire. Dans ce contexte, l’euro numérique est en premier lieu vu par les personnes ayant l’expérience de la pauvreté comme une nouvelle étape de ce processus qui leur est de toute façon défavorable. Elles expriment donc une forte défiance vis-à-vis de cette innovation, que l’euro numérique aura à dépasser s’il doit être adopté.

Il existe donc un double enjeu de légitimité et de confiance. De légitimité d’abord car l’euro numérique est vu comme “encore quelque chose qui va nous être imposé”. Il ravive des stigmates déjà ancrés dans le passage à l’euro, souvent mentionné dans les discussions car représentatif de ces changements vus par les personnes comme s’étant faits sans elles (et en partie à leur détriment). De confiance ensuite, car compte tenu du passif des personnes sur le sujet, c’est plutôt avec méfiance et suspicion que l’euro numérique est considéré. Par exemple, même si l’euro numérique peut - techniquement - offrir une solution de paiement anonyme, cette possibilité technique ne sera pas suffisante pour susciter l’adhésion des personnes.

« La version anonyme de l’euro numérique, moi je n’y crois pas. »

Alors que les banquiers centraux considèrent principalement que l’euro numérique sera adopté s’il est conçu de la “meilleure” façon possible, on voit au contraire que ce ne pourra être seulement sur ses caractéristiques techniques et fonctionnelles que l’euro numérique suscitera l’intérêt des personnes. Il est essentiel qu’il fasse aussi l’objet d’un débat démocratique le plus large possible, dans lequel place est faite aux personnes les plus vulnérables.

Conclusion

« En fait, c'est le système qui ne nous est pas favorable. »

Tel est le constat d'une des participantes à la recherche durant un de nos ateliers. Pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion en effet, les services monétaires et financiers numériques ont aujourd'hui plutôt tendance à exacerber les inégalités qui pèsent déjà sur elles. Alors que l'usage des moyens de paiement numériques est indispensable à une pleine participation à la société, ces services excluent une partie significative des personnes. Cette exclusion se manifeste pour celles et ceux qui sont dans l'impossibilité d'accéder à ou d'utiliser ces services, ainsi que pour toutes celles et tous ceux qui ont des difficultés à s'en servir et sont donc contraints dans leurs usages.

Nous avons montré les diverses manières avec lesquelles la numérisation de la monnaie était aujourd'hui préjudiciable aux personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion : réduction des options disponibles et de leur autonomie, plus grande exposition aux frais, plus grandes difficultés de gestion budgétaire, risques d'endettement, ... Nous avons aussi montré que les enjeux de la numérisation de la monnaie ne sont pas seulement individuels : ils ne concernent pas seulement chaque personne qu'il s'agirait "d'inclure", mais bien nos sociétés dans leur ensemble, qui sont aussi fondées sur notre usage collectif de la monnaie. Ses évolutions actuelles sont également de nature à orienter nos relations aux autres (par exemple dans le cas discuté ici où l'entraide deviendrait plus difficile) ou à accroître les fractures sociales alimentées par les injustices dont la numérisation est vectrice. Même dans le cas où la numérisation de la monnaie reflèterait les préférences d'une majorité de la population, cela ne saurait justifier d'une évolution pouvant être au désavantage d'une partie des personnes, même s'il s'agit d'une minorité d'entre elles.

Pour que la monnaie numérique participe à une société inclusive, nous synthétisons ici un ensemble de recommandations et propositions préparées avec les personnes ayant participé à la recherche. Nous espérons que celles-ci seront entendues, notamment dans le contexte de préparation de l'euro numérique par la Banque centrale européenne. L'un de ses objectifs devrait être de garantir à toutes et tous l'accès à et l'usage satisfaisant d'un moyen de paiement numérique public, qui devrait alors être inclusif "par défaut". Plus largement, l'euro numérique devrait aussi être l'occasion de raviver la confiance dans nos institutions monétaires, que la numérisation participe à éroder.

Recommandations et propositions

Vis-à-vis des espèces

- Les pièces et les billets doivent continuer à être acceptées partout en paiement - comme l'est censé le garantir leur "cours légal" - parce qu'elles sont indispensables à la vie quotidienne de nombreuses personnes.
- La population devrait être mieux informée du statut de cours légal des espèces, ainsi que des possibilités de recours qui existent en cas de refus des espèces dans un commerce.
- Les pouvoirs publics devraient mettre autant d'efforts dans la préservation des espèces (maintien de leur accès et garantie de leur statut de cours légal) que dans la

promotion des moyens de paiement numérique. Les plaintes formulées auprès du SPF Economie en cas de refus des espèces devraient être suivies d'effet, et des sanctions devraient être appliquées.

Vis-à-vis du processus de numérisation de la monnaie

- Les moyens de paiement et services financiers numériques devraient être disponibles en plus de ceux déjà existants, et non en remplacement de ceux-ci. Les personnes devraient avoir la liberté de choisir sans contrainte entre les services numériques et non-numériques.
- Des accueils physiques dotés de personnel compétent et disponible doivent continuer à être accessibles, notamment pour fournir un accompagnement aux personnes qui en ont besoin.
- Les agents des banques devraient être davantage formés aux situations des personnes vulnérables (voir être formés avec et par des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion) et les traiter comme des "clients normaux" pouvant aussi bénéficier d'un suivi par un même conseiller.
- Là où il y a des automates, au moins une personne devrait être disponible pour aider les personnes qui ne savent pas ou ne peuvent pas les utiliser. Les appareils eux-mêmes devraient être davantage conçus pour être accessibles de tous, y compris avec des fonctions d'aide.
- Utiliser les moyens de paiement ou les services financiers non-numériques ne devrait jamais entraîner de surcoûts pour l'utilisateur en comparaison des services numériques.
- Des moyens de formations devraient être accessibles aux personnes qui le souhaitent, par exemple via des organisations d'action sociale.
- Le processus de numérisation de la monnaie devrait faire l'objet du débat démocratique, en incluant les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion.

Vis-à-vis des moyens de paiement et services financiers numériques

- Un véritable service bancaire de base comprenant des moyens de paiement numériques devrait être disponible et réellement accessible. Cette offre devrait être gratuite et protéger de toute source de frais supplémentaires.
- Il ne devrait pas y avoir de solution par défaut (activée d'office), mais chacun doit pouvoir exercer un consentement éclairé pour tous les services proposés (par exemple pour l'activation du sans-contact sur la carte de paiement).
- Les canaux et supports utilisés devraient être d'abord pensés pour les personnes ayant des difficultés (avec la lecture, l'écriture, les chiffres ou étant en situation de handicap, ...) de manière à être le plus accessibles possible.
- Les documents et les communications (messages, mails, ...) envoyés aux utilisateurs devraient être rédigés en FALC (facile à lire et à comprendre). Des canaux de communication adaptés (par téléphone, par WhatsApp) devraient aussi être disponibles.
- Les procédures d'utilisation des moyens de paiement numériques pourraient être simplifiées en limitant le recours aux numéros de compte ou aux communications structurées pour réduire l'inquiétude liée à la possibilité pour les personnes de se tromper.

- Les personnes devraient toujours pouvoir choisir leur mode de paiement, y compris pour les paiements réguliers tels que les charges mensuelles qui ne devraient pas être payables que par prélèvement automatique sur le compte, mais aussi par paiement manuel (à un guichet, à une borne ou en ligne).

Vis-à-vis des risques de la numérisation

- Les personnes devraient être plus étroitement protégées des tentatives de phishing / d'arnaques, par de la sensibilisation et une lutte accrue contre celles-ci.
- L'offre de crédit devrait être réduite (en limitant notamment la promotion via la publicité) et la fourniture de crédit devrait être plus encadrée pour limiter l'endettement des personnes. Une centralisation des crédits pourrait servir à empêcher la multiplication des contrats en amont des situations de surendettement.
- Les offres d'abonnement (notamment celles offrant une période d'essai gratuit) devraient garantir le consentement éclairé de leurs souscripteurs, y compris de ceux qui ont le plus de difficultés.
- Les comptes devraient donner le choix de ne jamais pouvoir être en négatif, y compris pour des prélèvements faits par la banque pour ses propres frais.
- Les versements et les prélèvements faits sur le compte devraient suivre et respecter une temporalité connue de l'utilisateur et annoncée à l'avance. Les délais devraient être réduits au minimum (voire être éliminés grâce aux paiements instantanés), pour les paiements comme pour les versements.
- La confidentialité des extraits de compte doit être garantie et ceux-ci ne doivent pas pouvoir servir au contrôle des personnes, qui n'ont pas à justifier de mouvements sur leur compte (sauf si ceux-ci tombent sous le coup des régulations liées à la lutte contre le blanchiment d'argent ou la lutte contre le financement du terrorisme).

Vis-à-vis de l'euro numérique en préparation par la BCE

- L'euro numérique devrait être accessible via une diversité d'intermédiaires adaptés aux besoins des personnes, et non uniquement via les banques commerciales ou d'autres institutions financières privées.
- L'accès à l'euro numérique ne devrait pas être conditionné à la détention d'un compte bancaire : il devrait être accessible y compris aux personnes qui ne peuvent en ouvrir un.
- Des acteurs publics tels que les communes, les Banques centrales nationales ou la Banque centrale européenne devraient jouer un rôle direct dans la fourniture de l'euro numérique. En tant qu'acteurs non commerciaux, ils seraient davantage susceptibles de remplir des missions d'inclusion, notamment des populations les plus vulnérables.
- Des guichets devraient être accessibles pour recevoir de l'information et de l'aide, ainsi que pour gérer son compte en euro numérique en étant accompagné par des personnes compétentes.
- L'euro numérique devrait être accepté partout en paiement, via des supports et des procédures standardisées et accessibles à tous.
- L'euro numérique devrait offrir des fonctionnalités de gestion budgétaire, que les comptes actuels ne permettent pas ou difficilement.
- Des supports pour utiliser l'euro numérique (des cartes par exemple) doivent pouvoir être accessibles à toutes et tous et à un coût nul ou faible.

- Outre le compte, l'euro numérique devrait offrir une modalité d'échange totalement anonyme. Cette version "au porteur" garantirait un accès inconditionnel à l'euro numérique, en plus de préserver les principales qualités des espèces.
- De la sensibilisation et de l'accompagnement devraient accompagner le lancement de l'euro numérique, y compris avec des acteurs accessibles et disponibles pour aider les personnes qui en ont besoin.
- La conception de l'euro numérique devrait inclure les personnes, y compris les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion, de manière à accroître la pertinence et la légitimité du projet.