

# LA GAZETTE DU CHAL'HEUREUX

EDITION SPECIALE!

POUR LE RETOUR DES BANQUES ET DES BANCONTACT EN OUTREMEUSE



Fin juin 2022, l'agence bancaire Belfius de la rue Puits-en-Sock a fermé définitivement ses portes. « *Avant il y avait aussi une Fortis et une ING. Tout cela sur 50 mètres... Maintenant, plus rien !* », se désole JEANINE (93 ans).

Cette disparition est un problème pour tout le monde, mais elle touche en particulier les personnes âgées et handicapées, ainsi que les commerçants du quartier, transformés bien malgré eux en « distributeurs de cash »...

## 20 MINUTES EN BUS POUR TROUVER DE L'ARGENT LIQUIDE !

**Plus les banques et les Bancontact disparaissent, plus il faut aller loin pour trouver du cash... Mais tout le monde n'a pas la force de traverser la ville !**

Depuis que la dernière banque d'Outremeuse a fermé ses portes, **RENÉ (77 ans)** n'a pas trop changé ses habitudes. Il doit juste marcher un peu plus : « *Maintenant, quand je touche ma pension, je vais jusqu'à l'Opéra... Et je retire 100 ou 200 € pour avoir de l'argent sur moi. Sinon, quand je vais dans les magasins ou que je vais au restaurant, je paie avec ma carte. Donc, pour moi, ça ne change rien du tout.* »

Mais pour **BRIGITTE (57 ans)**, ce n'est pas aussi simple : « *Moi ça me dérange ! Dans la plupart des magasins, on doit payer avec une carte. Quand vous avez besoin d'argent liquide, on ne sait plus en faire nulle part. Je suis handicapée et je dois courir soit à l'Opéra, soit à la Médiacité. Et je ne trouve pas ça logique. En bus, ça me prend 20 minutes, et puis il faut revenir !* »



*Faire des kilomètres pour trouver du cash : un vrai chemin de croix pour certaines personnes*

*Photo : <https://www.leparisien.fr>*

**YVOR, MICHELLE, NATHALIE, VERONIQUE** et **DANIEL** confirment : pour trouver un distributeur automatique ou une banque, ils doivent dorénavant changer de quartier et rejoindre la galerie commerciale Médiacité ou l'Opéra, au centre-ville. Quant à **LAETITIA (44 ans)**, elle préfère Belle-Île... Pour **JOËL (la soixantaine)** ce n'est pas par hasard qu'il faut se déplacer

dans ce genre de lieux : « *Dès qu'on va dans un centre commercial, comme Belle-Île ou Médiacité, il y a plein de distributeurs... Si on va dans la Carré, en Vinâve d'Île, il y en a plein aussi ! Mais dans un quartier comme ici, on n'en trouve plus. Et dans les régions rurales, c'est la même chose... C'est un scandale. Voilà ce que j'ai à dire !* ».

Outremeuse n'est pas le seul quartier populaire de Liège à voir les Bancontact et les agences bancaires disparaître.

**HANIFE (40)** témoigne : « Avant j'habitais Outremeuse, et maintenant j'habite Saint-Léonard. C'est pareil : ça manque de Mister Cash pour les personnes qui veulent retirer de l'argent, ou pour aller voir ses extraits de compte et tout ça. Et puis les cartes bancaires, ça ne fonctionne pas toujours. Parfois, on a des choses à faire et on n'y arrive pas, parce qu'il faut courir ailleurs, et quand c'est en panne, il faut aller à une autre banque, et ça prend plus de

*temps. Beaucoup de personnes rouspètent dans le quartier. Ça devient une catastrophe. »*

Tout cela change la manière de se déplacer et d'organiser sa journée. Ce sont les plus fragiles qui trinquent : ceux qui ont des difficultés à se déplacer, qui n'ont pas les moyens de prendre le bus à répétitions, ou qui ont du mal à trouver du temps libre pour parcourir les kilomètres désormais nécessaires pour trouver un simple distributeur de billets !

## « EN OUTREMEUSE, IL N'Y A PAS QUE LES BANCONTACT QUI DISPARAISSENT ! »

**FRÉDÉRIC** (la cinquantaine) habite et vit dans le quartier. « Parfois, je me retrouve sans argent liquide alors que j'en ai besoin... Et dans ces cas-là, qu'est-ce que vous voulez faire ? On ne va pas braquer le fromager ou le boulanger! », plaisante-t-il. Puis il ajoute, plus sérieusement : « De toute façon, le boulanger, il n'y en a plus... Ils sont tous partis, comme les Bancontact... »

**FRÉDÉRIC** analyse : « Vous savez, on dit : "C'est bien, les commerces de proximité !", mais il y en a beaucoup qui partent : ils ne tiennent pas le coup. C'est bien dommage parce que ces petits commerces, ils vous rendent un peu de convivialité : au moins vous n'avez pas l'impression d'être dans une usine, dans un truc énorme, une grosse machine. Là, on voit les gens : « Bonjour, ça va ? » ; on prend des nouvelles, on se connaît, on se parle... C'est quelque chose d'humain, quoi ! Et maintenant, tout ça s'en va... Vous voyez ce que je veux dire ? Il n'y a pas que les Bancontact qui disparaissent ! Il y a beaucoup de choses qui ne sont plus là !



Que deviennent les petits commerces?  
Photo © Wallonie Patrimoine Awap

On dirait qu'on met les gens dans des petites boîtes, pour ne pas trop qu'ils se parlent... Et le quartier change... Il y a quelques années, il y avait encore des brocanteurs de quartier, ils avaient pignon sur rue, avec tout leur bazar : on pouvait rentrer, acheter un mixer, un sèche-cheveux, revenir avec la machine qu'on n'avait plus besoin, apporter un livre ou des choses comme ça... Et tout ça, pschttt ! Ça disparaît ! Moi, je trouve ça vraiment dommage... »

## « LES BANCONTACT, CE NE SONT QUE DES MACHINES ! OÙ SONT DONC PASSÉS LES GENS À QUI ON POUVAIT ENCORE DEMANDER QUELQUE CHOSE ? »



Mais où sont passés les employés de banque ? Photo © Le Matin

**« Moi, je suis un contestataire : je vois les choses un peu plus loin que le bout de mon nez, j'essaie d'avoir une vue globale », prévient HENRI (la septantaine). « Au fond, les Bancontact, ce sont des machines. Et je trouve que des machines, il y en a trop ! »**

Et Henri a des arguments : *« Ce matin, j'ai pris le train pour aller à Namur : j'ai dû utiliser les automates, et j'ai demandé de l'aide à une étudiante pour faire ma carte Senior... Heureusement qu'elle était là, sinon j'aurais raté mon train. D'ailleurs moi aussi j'aide parfois des personnes perdues devant un Bancontact.*

*Ah! Que revienne le temps où nous avions des gens à qui nous pouvions demander quelque chose, et qui pouvaient le faire, comme nous donner les coupures dont nous avons besoin ! Et même, à la limite, ils pouvaient nous prévenir si on faisait des dépenses inutiles, par exemple sur un mauvais coup de cœur. Parce que, avec la machine, tu dépenses, tu dépenses, c'est anonyme, impersonnel... »*

C'est vrai que les banques se montrent de moins en moins humaines... Quand la dernière agence d'Outremeuse a fermé, **VERONIQUE (63 ans)** a carrément été déplacée dans une autre agence sans pouvoir donner son avis : *« Moi, au départ j'étais à l'agence d'Outremeuse, mais ils ont décidé que dorénavant j'étais à l'agence des Terrasses. Donc c'est eux qui ont décidé comme ça d'emblée... »*. Aucun contact, aucune explication ! Par la suite, Véronique a eu rencontré d'autres problèmes : *« Quand j'ai dû déposer ma caution locative, avec le propriétaire on a dû se battre pour trouver une banque qui accepte de créer un compte pour déposer la caution. Ça devient pénible. Ils vont perdre des clients, à la longue ! »*



*Avoir un être humain en face de soi, ça devient très rare !  
Photo : <https://www.newsly.ma/fr/credits-et-depots-le-palmars-des-banques-marocaines/>*

**JOËL (la soixantaine)** pointe d'autres mauvais fonctionnements : « *J'ai lu un article sur les nouveaux distributeurs « Batopin » [les nouveaux Bancontact installés par les grandes banques, qui se reconnaissent à leurs lumières jaunes], et ça cafouille... Il y a des gens qui déposent de l'argent, et ce n'est pas enregistré... Ou bien des gens qui retirent du liquide, et c'est débité de leur compte mais ils n'ont pas les billets.* » En effet, ces nouveaux distributeurs sont plus lents et ne sont pas infailibles. **JEANINE (93 ans)** résume bien l'impression générale : « *On dirait que les banques, c'est quelque chose qui va en marche arrière... Ça va aller jusqu'où, tout ça ?* »

En effet, au delà de la disparition des Bancontact, c'est la réduction des services rendus par les banques qui provoque l'incompréhension et la colère. Pour **ALAIN**, il y a clairement un problème : « *Ce que je trouve honteux et scandaleux, c'est qu'il n'y a plus personne dans les banques, on doit tout faire soi-même, alors que les frais annuels sont de plus en*

*plus élevés ! Ce n'est pas logique. Ou alors, que ma banque me paie pour faire mes paiements moi-même... C'est comme les caisses automatiques dans les magasins, je suis contre : je ne suis pas engagé chez Delhaize ou ailleurs pour faire ce travail-là ! Et donc moi, je ne vais jamais aux caisses automatiques !* ». Comme Henri, Alain souligne aussi l'importance des rapports humains, avec une certaine nostalgie : « *Avant, c'était le facteur qui passait pour donner la pension... Les petits vieux étaient tout contents, ils attendaient le facteur tous les mois... Maintenant, tout est électronique. Et le facteur, il n'a plus le temps de rien.* »

Laissons à **HENRI** le mot de la fin : « *Moi, je pense que, si on robotise tout, on va finir par être dépressifs, par se sentir inutiles, par rechercher des contacts humains où ils n'auraient pas lieu d'être, et donc on favorise la pente glissante du mal-être. Ici, au Chal'Heureux, on essaie de remettre les gens debout, alors que les banquiers, eux, ils leur font plutôt plier les genoux !* »

## LES COMMERÇANTS : DES MISTER CASH DE SECOURS ?

**Que fait-on en Outremeuse quand on a besoin de cash et qu'on n'a pas le temps de traverser la ville pour trouver un distributeur de billets qui fonctionne ? Beaucoup de personnes se tournent vers les commerçants... qui ont d'autres soucis !**

**YVOR (37)** résume plutôt bien le problème : « *Quand j'ai absolument besoin de liquide, je dois trouver un magasin qui accepte de prendre plus en Bancontact pour me rendre de l'argent, et ça, tous ne le font pas !* » Résultat : chaque personne se débrouille comme elle peut en fonction de son petit réseau de connaissances, ici et là...

C'est ce que fait **NATHALIE (37 ans)** : « *Moi je vais chez le boucher : de temps en temps, il veut bien que je retire un peu d'argent. Je paie un peu plus avec Bancontact, et il me rend la différence... Mais ça ne remplace pas la banque. Moi je*

*trouve qu'elle devrait revenir, la banque qui est partie !* ».

**BENJAMIN (49 ans)** est un habitué de la brocante de Saint-Pholien, où il faut évidemment payer en liquide. Quand il n'en a pas, il peut heureusement compter sur quelqu'un pour le dépanner : « *Je vais dans un café à Bavière où je connais un peu la serveuse, qui est la sœur d'un brocanteur. Je lui dis que c'est pour la brocante, alors elle veut bien que je paie avec ma carte, elle me donne du liquide... Sans elle, je devrais aller au Colruyt, et je ne sais pas s'ils seraient d'accord.* »



*Sur la brocante de Saint-Pholien comme sur la Batte ou sur d'autres marchés, l'argent liquide reste indispensable !*

*Photo : Tanos Katzentisch*

**MARTINE** trouve cette situation inadmissible : « *C'est les commerçants qui prennent la place des Bancontact. C'est pas leur métier, hein ! Ils ne sont pas des banquiers ! Le petit commerçant n'a pas nécessairement de l'argent liquide...* » En effet, les commerçants souffrent aussi de la disparition des banques et des Bancontact : ils manquent souvent de monnaie ou de fonds de caisse.

Les conséquences financières sont aussi à prendre en compte, insiste Martine : « *En plus, ça leur coûte. C'est plusieurs centimes par opération. Et il y a aussi le prix de la connexion Internet... Quand vous calculez tout, c'est pas possible ! Et des petits commerçants, il y en a plein, ici : aussi bien le légumier que le marchand de pitta, ou de pizza, le coiffeur aussi... Comment est-ce qu'ils doivent faire ?* »



*Pour les commerçants, tous ces nouveaux moyens de paiement ont un coût !*

*Photo : Ceres*

**HENRI**, ancien commerçant, confirme: « *Les commerçants doivent aussi payer pour louer le terminal Bancontact [l'appareil où le client glisse sa carte]. À mon époque, c'était 3000 FB [75 euros] par mois pour louer un appareil. Et si je ne l'avais pas, je perdais une grosse partie de ma clientèle.* » Au final, le petit commerçant est coincé : s'il accepte le paiement par Bancontact, il doit payer des frais. Et s'il ne l'accepte pas, il perd des clients.

« *Tout le monde n'a pas forcément un smartphone avec l'application payconiq.* », dit **BENJAMIN (49 ans)**. Dans un quartier populaire comme Outremeuse, le paiement par Bancontact et le paiement en argent liquide restent tous les deux nécessaires. « *Je pense qu'il faut garder un maximum de possibilités pour les petites gens, pour les gens riches et pour les gens moins habiles, pour tout le monde.* », conclut **HENRI**.

## UN CERTAIN SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

Avoir trop d'argent dans son portefeuille peut être risqué. Mais payer par carte n'est pas sans danger non plus, surtout quand on est plus âgé !



*Pas toujours rassurant de circuler à Liège, en particulier quand on est une personne âgée ou vulnérable !*

*Photo : <https://lavilledeliegeetcesquartiers.blogspot.com/2011/02/la-place-st-lambert-liege.html>*

Au Chal'Heureux, plusieurs personnes n'aiment pas trop circuler en ville avec beaucoup d'argent liquide. « *Moi, je n'ai pas de sous en poche et je me sens en sécurité.* », dit **JEAN-LUC (73 ans)**.

« *Parce que les personnes âgées, on les attaque plus. Ils sont plus vulnérables quand ils ont des sous.* ». **HANIFE (40 ans)** confirme : « *C'est souvent avec ma carte que je paie. Parfois j'utilise les pièces et les billets. Mais c'est plus comme avant : parfois on a peur dans les rues de retirer trop, pour ne pas se faire voler ou se faire agresser* ».

**RENÉ (77 ans)** n'a pas peur : « *Moi j'ai toujours fait commerce, donc j'ai toujours eu beaucoup d'argent sur moi, ça ne m'a jamais dérangé.* » Mais à côté de lui, **BRIGITTE (57)** n'est pas d'accord : « *Toi tu es un homme ! Mais nous, on*

*est des femmes, on est quand même plus vulnérables... On peut se faire agresser plus facilement. C'est un vrai danger quand même !* »

C'est vrai qu'au Chal'Heureux, plusieurs personnes ont connu des mauvais moments en rue. **JEANINE (93 ans)** se souvient : « *On m'a agressée à la Gare des Guillemins... Je ne savais pas qui c'était. Il m'a pris à la gorge avec son bras, j'étais bloquée... Mais je suis restée calme... J'ai dit "Pourquoi vous faites ça, Monsieur ? Qui êtes-vous ? Pourquoi est-ce que vous vous attaquez à des gens âgés ?". Il ne répondait pas. Mais je n'avais pas d'argent avec moi, alors j'ai dit "Je n'ai pas d'argent". Je me suis sentie forte de ne pas avoir de l'argent sur moi !* »



Même sans argent liquide, on peut aussi avoir des problèmes, surtout depuis que les cartes bancaires fonctionnent « sans contact ». « *En 2021, j'ai été victime d'un vol Place Saint Lambert* », confie **SANDRINE**. « *Un individu derrière moi m'a volé mon sac à main... Je n'avais plus que mon téléphone... J'ai téléphoné à Card Stop pour bloquer ma carte de banque et je suis passée au commissariat du Centre Ville pour porter plainte... Mais il avait fait un paiement sans contact, il m'a débité de 30 euros... Maintenant j'ai supprimé le sans contact !* »

Retirer de l'argent aux distributeurs peut être risqué également, surtout quand on prend de l'âge. À 93 ans, **JEANINE** est en pleine forme, mais elle doit quand même faire attention : « *Je ne vais presque jamais aux Bancontact parce que j'ai peur de me tromper ou de faire une bêtise et que les choses se passent mal. Et puis, à mon âge, mon équilibre est parfois un peu fragile...* »

Sans doute que Jeanine apprécierait de retrouver une banque avec des guichets et un service digne de ce nom !



*Et quand on ne voit plus les touches ou que ses doigts sont raides, on fait comment ?*

*Photo initiale : SudOuest.fr*

Parfois, des personnes n'arrivent plus à se débrouiller seules avec leur carte, avec leur téléphone ou par Internet, alors elles doivent faire appel à des connaissances. C'est ce que constate **Henri (la septantaine)** : « *J'aide souvent d'autres personnes aux machines Bancontact, et il y en a qui me demandent : "Fais un peu mon code secret parce que moi, je ne vois pas les chiffres". Moi, je suis honnête, mais il y a des gens qui ne le sont pas !* »

En effet, ça peut mal se passer, comme le raconte **MICHELLE (la septantaine)**. « *Je*

*connais quelqu'un qui donne sa carte à l'aide familiale pour qu'elle lui fasse ses courses... Je lui demande si elle vérifie ses souches, elle dit que non...*

*Elle fait confiance, elle ! Mais moi, la confiance, c'est fini. Une fois, j'étais fort malade et j'ai donné ma carte de banque à quelqu'un que je connaissais depuis des années. Quand cette personne est revenue avec mes courses, j'ai vu à son attitude qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. Alors j'ai vite téléphoné à la banque : elle m'avait pris 100 euros avec ma carte. »*

Dans ces cas-là, on est content d'en revenir aux pièces et aux billets. **MICHELLE** a retenu la leçon : « *Maintenant, je m'arrange pour avoir du liquide... Si j'ai un problème pour faire mes courses, je prévois ce que je vais donner : autant pour ça, autant pour ça... Et je retire autant pour mon mois. Mais donner ma carte, jamais plus !* »

À propos de la sécurité, **HENRI (la septantaine)** souligne encore un autre élément : « *Avant, il y avait des agences bancaires et des distributeurs rue Puits-en-Sock, par exemple en face de chez Massin. Mais le problème, c'est aussi le vandalisme. Les appareils étaient abimés. Maintenant, il*

*y a des appareils à l'intérieur, sécurisés par des caméras... Bon... Mais tout ça, ça coûte très cher !* »

Bref, argent liquide ou pas, il n'y a pas de solution sûre à 100 %. Les habitués du Chal'Heureux continuent donc d'être très prudents. Ils ont conscience d'être plus vulnérables que d'autres.

**Beaucoup souhaiteraient un accès facile, adapté et rassurant à leurs économies ou à leur pension, via un service bancaire de qualité. Mais ils ont l'impression que les autorités publiques ne se soucient pas vraiment de leur garantir cela...**



*Publication conçue et réalisée par l'asbl Infor Famille Education Permanente, à partir de trois rencontres-débats au Chal'Heureux, les 16/05, 20/06 et 14/11/2023. Conception et coordination : Steve Bottacin.  
Avec le Chal'Heureux, la Maison Intergénérationnelle d'Outremeuse et le Centre André Baillon.*

**Merci et bravo à tous les usagers et usagères du Chal'Heureux qui ont participé à cette aventure!**  
**Merci à Jacques, Fabienne, Murielle, Fabian, Fanny et à toutes les personnes bénévoles !**  
*Editeur responsable : Infor Famille Education Permanente, 8 Rue de Pitteurs 4020 Liège.*

*Les sources des images illustrant cette publication sont mentionnées de manière transparente. Ces images sont utilisées dans le but d'illustrer et d'enrichir notre propos. L'interprétation et l'utilisation de ces contenus visuels ne reflètent pas nécessairement les intentions originelles de leurs créateurs et utilisateurs premiers. Les ayant-droit qui désirent s'opposer à l'utilisation d'une image sont invités à contacter l'Editeur responsable de cette publication.*