

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Concilier la digitalisation bancaire et les besoins spécifiques des seniors : une approche centrée sur la relation humaine et la communication

Annexes

Auteur : Lauranne Willems
Promoteur(s) : Lionel Groetaers
Année académique 2022-2023
Master 120 en communication à finalité : médias et
stratégies numériques

Liste des annexes

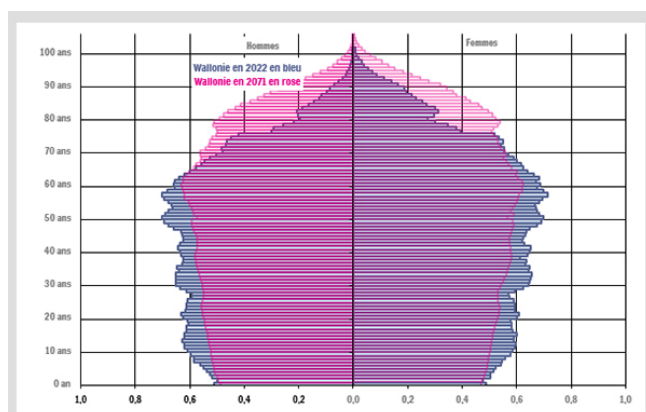
1. Eléments additionnels à la revue de littérature	1
1.1 Pyramide des âges de la Wallonie en 2022 et en 2071	1
1.2 Dix points d'action du secteur bancaire concernant l'inclusion (numérique). 1	
1.3 La matrice de matérialité d'ING	2
1.4 La matrice de matérialité de Belfius	3
1.5 Campagne « Banques : dehors les seniors ? »	3
2. Les guides d'entretiens	4
2.1 Guide d'entretiens : banques	4
2.2 Guide d'entretiens : seniors	5
3. Retranscription des entretiens	7
3.1 Interview CBC	7
3.2 Interview BELFIUS	13
3.3 Interview ING	19
3.4 Interview BNP PARIBAS FORTIS	28
3.5 Interviewé TEST	35
3.6 Interviewé n°1	38
3.7 Interviewé n°2	40
3.8 Interviewé n°3	43
3.9 Interviewé n°4	46
3.10 Interviewé n°5	50
3.11 Interviewé n°6	55
3.12 Interviewé n°7	61
3.13 Interviewé n°8	66
3.14 Interviewé n°9	70
3.15 Interviewé n°10	75
3.16 Interviewé n°11	79
3.17 Interviewé n°12	86
3.18 Interviewé n°13	91
3.19 Interviewé n°14	95
3.20 Interviewé n°15	100
3.21 Interviewé n°16	105
4. Répartition des verbatims par thèmes	109
5. Répartition des éléments essentiels aidant à la réponse	119

ANNEXES

1. Eléments additionnels à la revue de littérature

1.1 Pyramide des âges de la Wallonie en 2022 et en 2071

Source : Iweps (2023)



1.2 Dix points d'action du secteur bancaire concernant l'inclusion (numérique)

Source : Febelfin (2021)

Du/De la client/e non numérique d'aujourd'hui au/à la client/e numérique de demain

1. Febelfin et/ou ses banques membres **organisent sur une base régulière et structurelle des sessions d'information sur la banque numérique et la cybersécurité**. Si ces sessions sont organisées en collaboration avec les banques, il sera également possible d'installer et d'expliquer individuellement le fonctionnement des applications bancaires.

Il existe à cette fin une collaboration intensive avec des associations de la société civile, les autorités locales et les organisations d'aide sociale. Donner des sessions aux formateurs/formatrices et développer les outils nécessaires (par ex. les modules de formation des formateurs/formatrices, présentations, brochures, matériel vidéo, etc.). Ceci peut permettre d'accélérer l'inclusion numérique des citoyen/nes et consommateurs/trices. L'accent est mis dans ce cadre sur des groupes spécifiques tels que les personnes âgées, les jeunes, les personnes à faible revenu ou peu instruites et d'autres groupes plus vulnérables³.
2. Un **accompagnement individuel** pour les questions concernant l'installation ou le travail à l'aide des outils numériques de la banque sera également organisé sur une base structurelle. Cet accompagnement se fera soit à distance (par téléphone, vidéo, etc.), soit sur rendez-vous, à l'agence/chez l'agent/e. Des collaborateurs/trices bien formés/es seront déployés/es à cette fin.

Les banques fournissent des outils interactifs pour expliquer clairement aux consommateurs/trices les champs couverts par la banque numérique et mobile et leur permettre de s'exercer en suivant une procédure par étapes.
3. Ceux ou celles qui n'ont pas d'ordinateur peuvent souvent se rendre dans des lieux publics où des appareils sont mis à disposition. A court terme, le secteur examinera, en collaboration avec les communes et les institutions telles que les CPAS, les CAW, quelles solutions peuvent être proposées **dans les lieux où internet et en particulier la banque en ligne peuvent être utilisés discrètement**. Le secteur financier peut proposer **des formations et/ou des modules de formation** pour apprendre à effectuer des opérations bancaires numériques en toute sécurité. Une attention particulière sera accordée dans ce cadre au stress numérique ressenti lors de l'utilisation des outils et aux préoccupations relatives à la sécurité en ligne, ce, afin de renforcer la confiance dans l'utilisation des outils numériques. La société numérique peut ainsi aussi être rendue un peu plus accessible à toutes et tous.
4. Les banques veillent à la **convivialité de ces outils numériques** en tenant compte, lors de l'adaptation des outils, des client/es ayant moins de compétences numériques ainsi que des personnes souffrant d'une déficience visuelle, auditive ou autre, qui pourraient avoir des

difficultés à les utiliser.

5. Le secteur et les banques **sensibilisent** activement et régulièrement, par le biais de campagnes, les citoyen/nes et les consommateurs/trices, si possible en collaboration avec les autorités et d'autres parties prenantes telles que le secteur des télécommunications, **aux dangers de la fraude sur internet et du phishing** afin d'accroître leur vigilance face à la fraude, et de les sensibiliser à ne jamais partager leurs codes personnels.

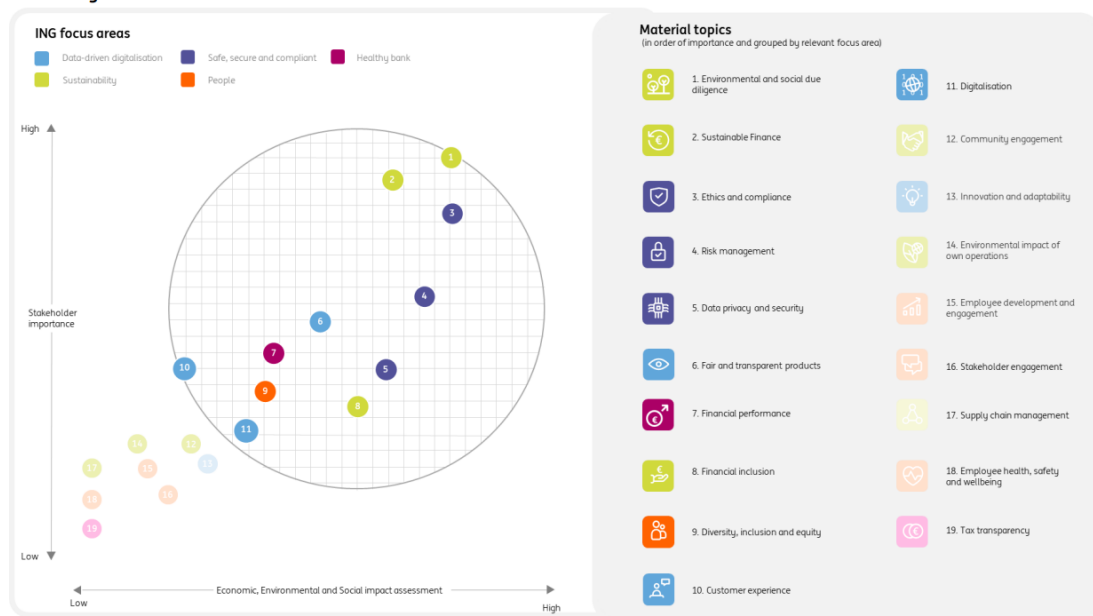
Le ou la client/e non numérique d'aujourd'hui et de demain

6. Les banques informent les client/es non numériques de l'existence du **service bancaire universel** (si celui-ci est proposé par la banque) conformément à la Charte entre Febelfin et le gouvernement sur la fourniture d'un « service bancaire universel » (juillet 2021).
7. Les **collaborateurs/trices de la banque aident les client/es individuellement** à saisir les ordres permanents et/ou les assistent pour les mandats de domiciliation, afin de limiter le nombre de virements papier. Ceci se fait sur simple demande des client/es.
8. **A court terme (printemps 2022), Febelfin examinera en profondeur les différentes solutions possibles pour maintenir dans le futur une accessibilité optimale aux services de paiement**, comme l'exécution ou la transmission de virements. Il appartiendra ensuite à chaque banque d'examiner et/ou de décider de la ou des solution/s à laquelle/auxquelles elle peut souscrire, en tenant compte de la répartition de ses agences et de ses agent/es. Les solutions peuvent être locales, régionales ou nationales.
9. Febelfin et ses membres font la promotion du « **service de mobilité interbancaire** » en vue de le faire connaître plus largement.
10. Le secteur et ses membres veillent à utiliser un **langage clair et simple** dans leur communication. Dans la mesure du possible, l'éducation financière est également prise en compte dans les communications destinées à des groupes cibles spécifiques.

1.3 La matrice de matérialité d'ING

Source : ING (2021)

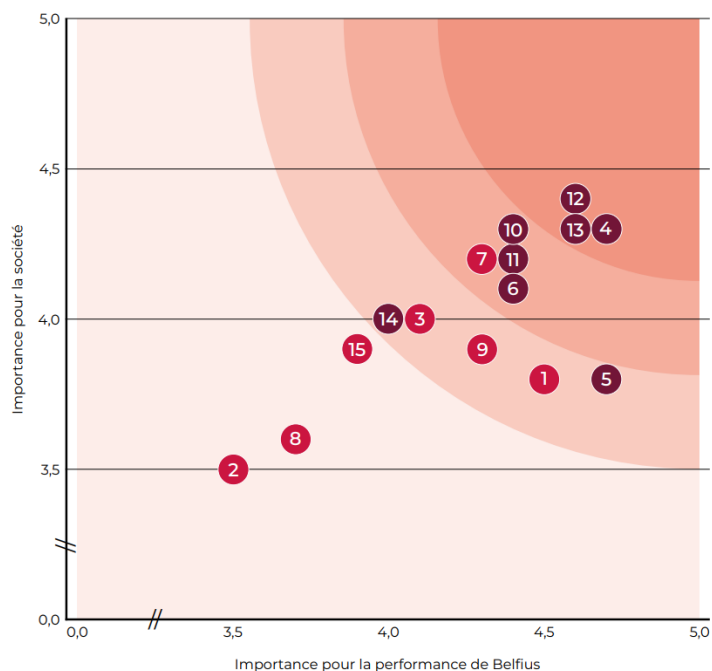
Materiality matrix



1.4 La matrice de matérialité de Belfius

Source : Belfius (2021)

Matrice de matérialité



Sujet

- 1 Inclusion financière et accès aux services financiers
- 2 Connaissances financières
- 3 Communication transparente sur les produits et services
- 4 Attirer et retenir les talents
- 5 Diversité et égalité des chances
- 6 Engagement dans la communauté locale
- 7 Soutien et accélération de la transition vers le développement durable
- 8 Maîtriser l'impact environnemental direct et indirect du groupe
- 9 Une infrastructure inclusive, pertinente et à l'épreuve du temps
- 10 Une conduite des affaires respectueuse de la loi et de l'éthique
- 11 Résilience et performance financière orientées vers le long terme
- 12 Sécurité de l'information et protection des données et de la vie privée
- 13 Expérience et satisfaction du client
- 14 Utilisation du pouvoir d'innovation et numérique locales
- 15 Dialogue ouvert avec les «stakeholders» et engagement actif

1.5 Campagne « Banques : dehors les seniors ? »

Source : Financité (2020)



2. Les guides d'entretiens

2.1 Guide d'entretiens : banques

BANQUES

Introduction

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Présentation

Afin de faire plus ample connaissance, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

1^{er} thème : la digitalisation

Dans un premier temps, nous discuterons de la digitalisation des banques et des services bancaires.

Existe-t-il une partie de population défavorisée par la digitalisation des services bancaires selon vous ? Si oui, pour quelles raisons (accès, moyens...) ?

Quelles sont les valeurs prônées par la banque ? A quoi vous-a-t-on demandé de faire attention dans cette transition numérique ?

Combien d'agences avez-vous fermé durant la pandémie du Covid-19 et quelles ont été les conséquences ?

2^{ème} thème : la stratégie de communication

Ensuite, les questions que je vous poserai auront un rapport avec la stratégie de communication mise en place par la banque dans laquelle vous travaillez.

Quels sont les objectifs fixés de la stratégie de communication visant à assurer la transition numérique ? Ont-ils été atteints ? (côté humain ?)

Accordez-vous une importance particulière du rôle du conseiller dans la transition numérique auprès des clients ?

Considérez-vous la confiance entre le conseiller bancaire et le client comme un élément clé pour entretenir une relation durable avec sa banque ? Quels sont les autres éléments clés ?

Avez-vous déjà entendu parler de la distance psychologique ? Pensez-vous qu'il est possible de créer la même proximité entre le conseiller et le client lors d'un échange à distance par rapport à un échange en face-à-face ?

3^{ème} thème : les seniors

Enfin, par ces dernières questions, nous nous intéresserons à la cible des seniors.

D'après votre expérience, quelles sont les attentes majoritaires des seniors envers leur banque ? Quel pourcentage pourrait-on attribuer aux seniors parmi votre clientèle ?

Comment considérez-vous la clientèle âgée de plus de 65 ans ? (Fait-elle partie de celle donc l'unique but est la transmission d'héritage ? Fait-elle partie de la clientèle qui dispose des plus grands capitaux ? Quelle importance cette tranche d'âge a auprès de votre banque ?)

À votre connaissance, quels éléments ont été mis en place à destination de cette cible particulière ?

Avez-vous un exemple en tête d'une personne âgée auprès de laquelle il a été difficile de communiquer à distance afin de répondre à sa demande ?

Connaissez-vous des personnes qui ont été abusées financièrement par des proches (ou non) en raison de leur manque de compétence numérique ou de la diminution de leurs fonctions cognitives ?

Clôture de l'entretien

Suite à notre discussion, souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Remerciements

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

2.2 Guide d'entretiens : seniors

SENIORS

Introduction

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Présentation

Afin de faire plus ample connaissance, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

1^{er} thème : internet (digitalisation) / fracture numérique

Dans un premier temps, nous discuterons de la digitalisation des banques et des services bancaires. C'est le fait que maintenant, presque tout se fait par internet.

Disposez-vous d'une connexion internet ? D'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur ? Savez-vous les utiliser ? Est-ce facile/difficile ?

Comment décririez-vous votre utilisation d'internet ?

Comment vous sentez-vous par rapport aux nouveaux services bancaires digitaux ?

Que pensez-vous du service « gratuit » sur internet ?

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ? (Seul, accompagné, déléguer...)

Aviez-vous l'habitude de vous rendre en agence pour vos transactions bancaires ? Si oui, combien de fois vous y rendiez-vous par an ? Comment procédez-vous à présent ? Avez-vous une agence bancaire ouverte près de chez vous ?

Est-ce que vous avez des problèmes de vue, d'audition, de toucher ? Est-ce que ça pourrait vous rendre la tâche plus difficile qu'une autre personne ?

2^{ème} thème : la banque et le personnel

Ensuite, nous allons essayer de comprendre votre ressenti par rapport à votre banque ainsi qu'à son personnel.

Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-il important pour vous d'entretenir une bonne relation avec lui ?

Avez-vous confiance en votre banque ? En votre conseiller ? Aux services en ligne ?

Préférez-vous vous rendre en agence (proximité) pour parler avec le conseiller et réaliser vos transactions ou le faire depuis votre domicile par le téléphone et l'ordinateur ? Ou cela n'a peut-être pas d'importance pour vous ?

Vous sentez-vous considéré par votre banque ?

Selon vous, quels seraient les critères pour que votre banque soit une bonne banque, facile d'accès et vous permettant de garder ou de récupérer votre autonomie ?

Clôture de l'entretien

Suite à notre discussion, souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Remerciements

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3. Retranscription des entretiens

3.1 Interview CBC

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

D'accord, intéressant ! Je vous écoute.

Afin de faire plus ample connaissance, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Je suis XXX, gérant de l'agence bancaire de Thuin et ensuite de Philippeville depuis maintenant de nombreuses années.

Dans un premier temps, nous discuterons de la digitalisation des banques et des services bancaires. Existe-il une partie de population défavorisée par la digitalisation des services bancaires ? Si oui, laquelle et pour quelle(s) raison(s) ?

Oui, il y a une partie de la population qui dans le digital, ne s'en sort pas. Il n'y a pas de tranche d'âge contrairement à ce qu'on pourrait croire. Il y a toute une population qui ne veut pas s'y intéresser et qui en aucun cas, n'accepte l'accompagnement digital. Ces personnes peuvent aussi bien avoir 40 ou 60 ans... Il y a des gens qui ont 80 ans qui viennent au bureau et si on prend le temps de leur montrer, ceux-ci prennent le temps de se digitaliser. En fait, quand quelqu'un est curieux de nature quel que soit l'âge, il accepte facilement la digitalisation à partir du moment où il y a un accompagnement. Naturellement, il y a moins d'accompagnement pour les jeunes que pour les personnes âgées. C'est une question de mentalité ! Il y a des gens qui ne veulent pas accepter la nouveauté quelle qu'elle soit. Pour moi, ce n'est pas une question de pauvreté mais de volonté. Je suis dans la banque depuis 1985 et quand on a sorti la carte bancaire, on a dit que les personnes âgées ne s'en sortiraient pas. Ensuite, on a créé des bancontacts et on a dit qu'ils ne les utiliseraient jamais alors que c'est totalement faux, ils y vont. Les personnes qui ont des difficultés de mobilité se font accompagner humainement par des tiers. Ces personnes ne sont pas contre le digital. Selon moi, la tablette est l'outil idéal pour les personnes âgées car elles ne peuvent pas se tromper. L'évolution de la banque a toujours existé et il existe un accompagnement pour ceux qui le désire. Les réticences sont principalement le fait que les personnes vont déléguer et savent qu'il y a quelqu'un d'autre qui va s'en occuper. La seule chose qui est embêtante, c'est l'évolution de l'escroquerie, de la cybercriminalité car si on n'est pas « up-to-date » dans l'outil (avoir une tablette récente), la tablette n'accepte plus le nouveau logiciel bancaire, CBC Touch. Mais la digitalisation, ce n'est pas que la banque, c'est parfois pire dans certains services comme la mutualité qui ne laissent plus le choix !

Quelles sont les valeurs prônées par la banque et à quoi vous a-t-on demandé de faire attention en tant que personnel durant la transition numérique (COVID-19 et accélération de la fermeture des agences) ?

Le maître mot de la banque est toujours l'accompagnement. Nous accompagnons nos gens dans le digital. Même si le client vient à l'agence, on le fera dans le digital et on utilisera un outil qu'il peut utiliser. Et si ça doit durer, tant pis, on accompagne. Ça c'est la philosophie de la banque mais il y a aussi ce que les collègues de travail font dans la réalité. Accompagner, ça ne veut pas dire « allez sur votre gsm et faites-le ». Si on veut réussir dans le digital, il faut accompagner nos gens et familiariser nos collègues à le faire. Les collègues doivent être dans cette philosophie mais ce n'est pas si évident que ça... Pendant le covid, on a fait marche arrière, on ne veut plus rencontrer personne par peur d'attraper la maladie. C'est devenu très vite une excuse pour ne pas accompagner ou même travailler (rires). Je n'étais pas d'accord et j'ai dit « NON ! Nous devons recevoir nos gens et les accompagner avec des masques, des mesures de sécurité mais nous devons les accompagner ». Oui certes nous étions dans une crise covid mais ce n'est pas pour ça qu'on devait abandonner tout le monde. Il y avait des tournantes, des accompagnements en ligne mais il faut que la volonté soit dans chaque membre du personnel pour faire cet accompagnement. Et c'est encore un combat aujourd'hui. Les gens ne veulent plus répondre au téléphone et veulent bien répondre aux mails quand ils en ont envie...(souffle).

Combien d'agences ont fermé pendant le covid et quelles sont les conséquences que ça a engendré ?

Dans le monde bancaire global, on a diminué à 50% si pas plus en 2-3 ans. Il n'y avait pas forcément moins de clients car toute une série de services que l'on rendait de manière physique se fait maintenant en digital. Par exemple, chez nous, on a une assistante digitale qui s'appelle Kate et tu peux lui poser des questions. Si on téléphone en ligne où là, il y a des obligations de répondre, ils font de l'accompagnement à distance digital et ils te renvoient dans ton application pour te guider. Par exemple, plus de 60% des prêts voiture sont introduits par les clients eux-mêmes en ligne. On se rend compte que le client va très vite dans le digital pour avoir une idée de ce que ça coûte, il fait des simulations. Quand il veut passer au concret, là il a encore souvent envie de venir au bureau ou d'avoir un contact téléphonique pour être sûr de ce qu'il a introduit. Les agences bancaires et les banquiers vont de plus en plus intervenir dans la vie du client pour les grands moments (première voiture, maison, assurance, épargne pension...). Ils vont demander un rendez-vous « face-to-face » ou skype/teams. La fermeture des agences a changé tout de même l'organisation de la banque. Le monde du travail a fortement évolué. A présent, on accorde une grande importance au bien-être, les gens travaillent de moins en moins à temps plein (4/5, 3/5, mi-temps...). Il faut avoir suffisamment de personnel pour maintenir un point de contact. Si on est 3-4, on se retrouve tout seul à un moment donné et ce n'est pas gérable (rires). On estime qu'il faut entre 6-8 personnes pour maintenir un point de contact et faire ce suivi. Il y a un vrai problème de responsabilité sociétale. Les employés ne voient pas de problème à fermer l'agence quand ils sont malades alors que ce n'était pas le cas avant et c'est difficile à inculquer. Responsabiliser les gens, c'est difficile (souffle).

Est-ce que vous êtes au courant de la stratégie de communication de la banque CBC ? Quelles sont les objectifs fixés pour assurer cette transition numérique ?

Oui. Le digital est en évolution semaine par semaine. La stratégie vise un objectif principal : le fait que le travail soit effectué en grande partie par le client mais toujours dans le cadre de l'accompagnement. CBC veut faire de l'acquisition car on est une petite banque en Wallonie. Nous sommes une banque connue dans le monde des professionnels, des professions médicales et libérales, dans le monde de l'agriculture, dans le monde des entreprises, du non-marchand. Nous voulons augmenter notre part de marché et

développer la banque-assurance (groupe KBC). Pour accompagner nos gens, on doit les éduquer. On est dans le « tout, tout de suite » et le digital le permet. Il y a tous des processus qui permettent d'avoir une décision rapide comprenant des robots qui vérifient un tas de chose grâce à l'intelligence artificielle. Un des objectifs est le processus STP. Il consiste à n'introduire aucune interaction humaine dans un dossier de crédit jusqu'au moment où le client va signer chez le notaire. Il y a encore beaucoup d'évolution à faire même si on avance très vite. Selon moi, la banque a plus évolué les trois dernières années que mes trente premières due au digital. Le service digital peut atteindre 90% des services qui se pratiquent à l'heure actuelle même si l'humain intervient pour informer le client. D'autres métiers sont apparus et n'existaient pas avant. Cette gestion de la digitalisation demande des humains. On est aussi dans l'ère de la cybercriminalité.

Quelle place est accordée au conseiller dans cette stratégie ?

C'est ce qu'on appelle l'accompagnement. On accompagne nos gens dans le numérique mais également nos collaborateurs. La banque a mis en place des cycles de formation à distance, des réunions pour cette transition digitale. Mais cette transition est la même qu'il y a trente ans, lorsqu'on nous a demandé d'envoyer les virements au siège, puis de les encoder, etc. Si nous voulons maintenir notre personnel « up-to-date », il faut qu'il y ait des formations en permanence. Dans la stratégie de la communication, la confiance dans la relation conseiller-client est très importante, on doit toujours parler de valeur humaine. La confiance est moins facile à accorder en digital qu'en physique. Le rôle du conseiller doit surpasser l'offre de service bancaire aux grands moments. Quand on est dans le cadre du digital, on n'a pas 36 chances pour prouver qu'on est capable donc les conseillers doivent être excellents. Car quand il y a un contact téléphonique qui s'établit pour la première fois, tu n'as pas deux fois ta chance pour le faire donc il faut être « sans faute ».

D'après votre expérience, quelles sont les attentes majoritaires des seniors envers les banques ?

Je dirais que les seniors voudraient avoir la banque d'antan. Ils veulent le digital mais ils veulent aussi venir en agence quand ils le souhaitent et ce n'est pas possible. Ils veulent du contact et ce, quand ils le désirent et sans prendre de rendez-vous. Ce n'est plus gérable aujourd'hui. Il y a donc une partie d'accompagnement digital à distance. Il y a aussi une partie de la réglementation bancaire, c'est-à-dire que par exemple, moi je ne peux pas vendre du financier. Et donc si quelqu'un vient pour des conseils financiers, il faut que le financier ait la formation et puisse le renseigner et le faire. Il y a tout un côté légal qui nous est imposé et les rendez-vous sont nécessaires.

Quel pourcentage représente les seniors ? Comment sont-ils considérés d'un point de vue consommation ? Quelle importance a cette population ?

Aucune idée, je ne saurais pas te dire... Tout n'est qu'une question de business ! Les personnes de 55-60-65 disposent généralement des meilleurs moyens financiers et demandent donc des conseils financiers. En fonction de leur patrimoine, ces personnes-là ont des conseillers. Il y a différents niveaux de conseillers qui se répartissent par des sommes (formés pour chaque montant). C'est encore une fois très légiféré. On doit respecter le profil de risque du client et cela doit être régulièrement mis à jour. En fonction du profil d'investissement, nous pouvons proposer des produits. Tout doit toujours être dans le cadre du profil du client, nous ne pouvons pas aller en dehors de son profil. Cette cible est prise en compte dans la stratégie de communication car elle y est prise en compte dans la stratégie de placement de manière directe ou indirecte. Il y a encore de la stratégie de communication qui se fait par des modèles papier (journaux, magazines), par la

télévision (de moins en moins (ex : Canal Z ou LN24)) ou encore par la radio (podcasts, radio-télévisée...). La banque utilise tous les médias. Il y a des médias pour tout le monde.

Avez-vous déjà vécu des difficultés de communication avec les personnes âgées ? comment avez-vous pour régler ce problème ?

Il n'y a pas 36 façons pour le régler. Quand il y a un sujet épineux quel qu'il soit où la communication ne sera pas aisée, le rendez-vous physique est primordial. On ne peut pas le faire à distance car il y aura des réactions de l'un ou de l'autre qui ne seront pas des comportements dignes de l'humain. Pour moi, ce genre de situation demande un rendez-vous face-to-face. Entamer des discussions par des mails, ce n'est pour moi pas la solution.

Connaissez-vous des personnes qui ont été abusées financièrement ?

Oui, ça a toujours existé. L'abus des personnes âgées existait déjà il y a quarante ans. Cet abus s'est accentué ces derniers temps car la cybercriminalité est devenue internationale. Le client se rend sur des sites non fiables. Il n'y a jamais eu autant de communication aujourd'hui mais il n'y a jamais eu autant de gens qui se retrouvent seuls par cette communication. En se retrouvant seuls, les gens communiquent par d'autres moyens et se retrouvent face à des arnaques (notamment financières). Les gens sont capables de faire n'importe quoi pour de l'argent. Mais cet appas d'argent facile existait aussi avant. Maintenant, ça s'est développé.

Comment explique-t-on la cybercriminalité aux personnes âgées ? Y a-t-il une prévention ?

L'abus des personnes âgées commence par les proches mais ça a aussi toujours existé, c'est l'outil qui a changé. Ce qui a également changé, c'est la criminalité à distance. La banque met régulièrement dans ses campagnes de communication, des messages de prévention tels que « s'il vous plait, on ne donne pas ses codes, son numéro de carte, on ne clique pas... ». Je répète toujours à mes clients que quelqu'un qui vous donne de l'argent, ça n'existe pas. La presse en fait mention tout le temps et malgré ça, dès qu'on parle « argent », tout le monde rentre dedans. La personne qui n'a pas de famille ou d'amis proche pour l'aider à réaliser ses transactions le fait par digital ou elle vient au bureau.

Avez-vous déjà entendu parler de la distance psychologique ?

Non

Pensez-vous qu'il est possible de créer la même proximité entre le conseiller et le client lors d'un échange à distance par rapport à un échange face-à-face ?

L'important est de démarrer la relation physiquement pour instaurer la confiance. Ensuite, les moments de communication se feront très rares comme une fois tous les deux ans et ils communiqueront par téléphone, Teams ou sur place si le conseiller se déplace. L'objectif est d'entretenir la relation sans pour autant voir les clients physiquement. Le conseiller et le client doivent par contre, se voir pour les grands moments. La première étape est vraiment d'établir le climat de confiance. Moi, je suis très confiant dans l'évolution. Et si on n'a pas su protéger tout le monde il y a quarante ans, on ne saura pas le faire demain non plus. Il y a des campagnes qui existent et qui sont mises en place dans divers secteurs dont le secteur bancaire. Toutefois, quand il y a un doute sur les opérations,

la banque intervient directement et bloque toutes les opérations. Chez KBC, il y a des robots et 300-400 personnes qui ne travaillent rien que pour la cybercriminalité.

Par rapport aux autres banques, est-ce que CBC/KBC inclut plus ou moins les seniors dans leur stratégie de communication ?

Pour moi, tout le monde a la même approche. Le but est de gagner sa vie. Si on peut lui proposer des placements, le senior nous intéresse. Dans le cas contraire, il ne nous intéresse pas. Il y a aucune banque qui est une ASBL. Nous sommes tous des centres de profit. On maintient une relation, on accompagne etc mais le pensionné qui gagne 1500€ et qui à la fin du mois n'a plus rien, on n'a pas de service à lui proposer... Je ne crois pas qu'on soit plus ni moins impliqués par rapport aux seniors. Je pense que c'est une question de personne. On ne peut jamais parler de discrimination. Par exemple, on ne peut jamais dire à une personne de 80 ans que l'on refuse son crédit à cause de son âge. On doit trouver une autre excuse. On a dû changer notre programme informatique parce que chez CBC, le système refusait automatiquement toutes les demandes de crédit au-delà de 75 ans. Le nouveau système ne dit pas que c'est refusé mais ne dit pas non plus que c'est accordé. L'âge ne peut pas être un outil de discrimination.

Quelle est l'importance du facteur humain dans ce changement organisationnel ?

L'humain est primordial et il y a clairement une place de l'humain « sur le papier ». Il faut savoir que dans tout grand changement, il y a des contents et des mécontents ! Parmi les personnes frustrées, celles-ci sont également frustrées avec leurs clients. Nous savons toujours que lorsqu'il y a un changement stratégique, la banque rapporte moins d'argent au cours des six premiers mois. Les gens travaillent moins pendant la période où on annonce le changement et lorsqu'on annonce le changement, il y a encore une période où on ne travaille pas parce qu'on n'est pas content. Les gens veulent bien le changement à partir du moment où...ça les arrange. Je pars du principe que nous, les entreprises bancaires ont une politique qui est organisée. Il y a parfois des changements qui ne se passent pas très bien, comme partout. Mais il faut voir le côté positif. Ne pas vouloir évoluer ne nous permet pas d'avancer jusqu'au moment où l'on nous impose cette évolution. Et cet écart est alors bien plus grand ou onéreux que si on avançait pas dans le digital et qu'on investissait au fur et à mesure.

Pourquoi les personnes âgées doivent payer pour les mêmes services que d'autres font en digital ?

Dans une mutuelle, tout le monde a droit et tout le monde paye de la même façon pour tout. Pour moi, le digital gratuit ne devrait pas exister parce que le digital gratuit n'a pas de valeur. Le service doit être payé. Il n'y a rien qui est gratuit ! Moi je travaille et je suis payé pour faire quelque chose et ça devrait être gratuit ? Il y a des services qui sont gratuits. Tu peux aller chez CBC, ouvrir un compte en ligne et c'est gratuit mais en aucun cas tu mets un pied dans une agence. Je le dis ouvertement au client, le gratuit existe mais ne demandez pas le service physique. Tout le monde paye un compte 3,25€/mois qu'ils viennent ou pas en agence. Nos personnes âgées payent le même prix et viennent peut-être plus souvent en agence pour le même prix, ça c'est un côté « mutuelle ». Mais la gratuité du service en agence n'existe pas. C'est la promotion de la gratuité pour faire en sorte que demain ce soit payant (le client vient pour un crédit logement et à partir du moment où il prend ce crédit, son compte devient payant s'il veut venir en agence). Nous on donne le service de base gratuit et si on veut quelque chose de plus, ça devient payant.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.2 Interview BELFIUS

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, pas de soucis.

Afin de faire plus ample connaissance, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Alors je m'appelle XXX, j'ai presque 60 ans et je travaille comme conseillère financier au sein de Belfius à l'agence de Binche. Enfin, c'était d'abord à Estinnes, puis l'agence a fermé et donc je suis à Binche depuis 2019 et j'ai commencé au crédit communal en 1984 donc ça fait 39 ans.

Dans un premier temps, nous discuterons de la digitalisation des banques et des services bancaires. Existe-il une partie de population défavorisée par la digitalisation des services bancaires ? Si oui, laquelle et pour quelle(s) raison(s) ?

Les personnes âgées parce qu'aujourd'hui les personnes âgées n'ont pas été dans une culture de tablette, de PC, de smartphone... et donc ces personnes-là n'arrivent plus à faire leurs virements même aux machines donc c'est vraiment un gros problème s'ils ne sont pas entourés par leurs familles en tous cas.

N'y a-t-il pas une autre cible qui pourrait être défavorisée par la digitalisation des services bancaires ?

Je trouve que même dans les personnes défavorisées en général donc je ne parle pas d'âge, ils ont un smartphone et ils savent faire leurs virements. Moi je pense que c'est plus dans les personnes âgées que le problème de la digitalisation est important. En général, une personne défavorisée a un GSM et connaît les applications bancaires.

Quelles sont les valeurs prônées par la banque ? En d'autres mots, à quoi vous a-t-on demandé de faire attention en tant que personnel durant la transition numérique (covid-19 et accélération de la fermeture des agences) ?

Je dirais qu'il y a très peu d'accompagnement au niveau de la digitalisation. Les personnes l'installent et puis les gens se débrouillent en général tout seuls.

En ce qui concerne le personnel, il y a eu une formation ou une demande particulière à ce propos ?

En général, quand les clients ont l'application, on leur montre comment faire un virement, comment consulter les soldes, etc mais c'est vrai qu'ils se débrouillent. Les personnes âgées, heu...au niveau de la digitalisation, ça devient très compliqué. Alors chez nous, on peut encore remplir des virements papiers, ils peuvent venir chercher les extraits de compte à la machine et en ce qui concerne les retraits d'espèces, ils se débrouillent tant bien que mal.

Ok d'accord, donc il y a encore des actions qui sont faites à leurs destinations ?

Oui parce qu'il y a encore les virements papier mais ils payent évidemment, ils payent cher. Ils savent prendre leurs extraits de compte à la machine et les gens qui ne savent pas se déplacer (parce que moi j'ai toute ma clientèle d'Estinnes sur Binche), on envoie encore du courrier à domicile. Donc je dirais qu'il y a encore quand même des processus pour aider les personnes mais qui sont payants.

Est-ce l'impression en elle-même qui est payante ou le service « physique » ?

C'est le service. Un virement papier, je pense que c'est 3€ à chaque fois que le client envoie un virement. Maintenant ça peut être compris dans le package du compte mais je dirais qu'on a encore cette possibilité du virement papier. Je vais prendre le cas chez BNP, je pense qu'ils ne peuvent plus recevoir leurs courriers à domicile.

Est-ce que vous avez une idée du nombre d'agences qui ont fermé pendant le covid et les conséquences que ça a engendré ?

Pendant le covid, on n'a pas fermé, on a travaillé une semaine sur deux. On avait une équipe A et une équipe B et on travaillait sur rendez-vous. On a fonctionné comme ça de mars à juin et la deuxième semaine c'était un peu « club med » (rires) parce qu'on n'était pas équipé à part nos GSM. Depuis le covid, nos agences ne sont plus couvertes au guichet que le mardi après-midi 3h et le jeudi matin 3h. Alors qu'avant nos agences étaient toujours ouvertes. Avec le covid, on s'est rendu compte qu'on a travaillé beaucoup sur rendez-vous et le fait de rouvrir ces plages horaires-là permet aux personnes âgées de venir faire un virement, un ordre permanent, enfin tout ce qu'ils ne savent pas faire à la machine.

Ensuite, on va aborder la stratégie de communication. Etes-vous au courant de la stratégie de communication de Belfius et les objectifs que la banque vise pour assurer cette transition numérique ?

On s'est rendu compte qu'avec le digital, on savait pratiquement tout faire. Donc aujourd'hui, quelqu'un qui veut payer 10 000€, on prépare le virement et il n'a plus qu'à le signer. Il y a eu toutes des choses comme ça qui ont été mises en œuvre et qui sont restées. On a adapté pas mal de choses comme les limites de virements, les factures de succession par exemple. Les clients peuvent le mettre dans la boîte aux lettres pour « bon pour accord de paiement » donc maintenant les offres de crédits hypothécaires dont digitales, on a essayé de pousser un maximum.

Si je résume bien ce que vous me dites, l'objectif de la stratégie était de digitaliser un maximum de services ?

C'est de pouvoir servir le client sans qu'il se déplace en agence pendant le covid. Ce sont des habitudes qui ont été instaurées maintenant depuis trois ans et voilà.

Et pour la cible qui ne sait pas utiliser le digital, quels étaient les objectifs ?

Là c'était beaucoup plus compliqué. C'était sur rendez-vous donc parfois on avait des rendez-vous pour faire un virement ou des choses comme ça. On était vraiment ouverts sur rendez-vous. Et maintenant, comme on se rend compte que notre métier premier, ce n'est pas de faire des virements ou des opérations de base pas très intéressantes, c'est pour ça qu'on a réouvert uniquement une après-midi et un matin par semaine à tout le monde.

Le but est d'attirer un maximum de jeunes via le digital. Notre application est super bien faite. Oui la banque vise la digitalisation, c'est clair.

Est-ce que la cible des personnes âgées est importante pour la banque ?

C'est-à-dire que malheureusement, aujourd'hui, un client important est quelqu'un qui a au moins 75000€. Moi comme j'avais une agence rurale, j'ai toujours beaucoup aidé les personnes âgées. Parfois ça m'est déjà arrivé, des personnes qui ne savent pas venir chercher leurs extraits de compte, je les imprime, je mets un timbre et je les envoie. Ça c'est une culture ancienne que j'ai et mes jeunes collègues ne le font évidemment pas...

Y a-t-il une importance particulière au rôle de conseiller bancaire dans la transition numérique auprès des clients ? Est-ce qu'il est mis en avant ou pas ?

Tout dépend des domaines dans lesquels on travaille. En tant que conseillère « financier », j'ai de toute façon des rendez-vous mais il y a un tas de choses qui se signent électroniquement aussi. Moi, en tous cas je ne suis pas digital et je ne force pas les clients... Oui, évidemment les jeunes ils vont prendre des comptes en ligne mais dans les vieilles personnes, c'est vraiment compliqué quoi.

Est-ce que la banque vous a formé pour accompagner les clients ?

Non, il n'y a pas de travail à ce niveau-là. C'est surtout mes collègues qui s'occupent des ouvertures de comptes ou ces choses-là mais non, on n'a pas eu de formation spécifique.

Trouvez-vous important la notion de confiance dans la relation conseiller bancaire-client pour entretenir la relation du client envers sa banque ?

Evidemment, c'est super super important ! Je pense que des gens comme moi qui travaillons maintenant depuis presque quarante ans dans le domaine, bah...aujourd'hui, les clients nous font confiance et quand il y a parfois des différences de quelques cents dans un produit, en général, les gens nous font confiance.

Quels pourraient être les autres éléments clés aussi importants que la confiance dans cette relation conseiller-client ?

La confiance et évidemment la compétence.

Je pensais aussi à la proximité.

Mais justement, on est dans un système où voilà moi j'étais ici à Estinnes et je ne pensais jamais qu'on fermerait l'agence parce qu'elle était bien. Donc les banques se foutent de la proximité des agences. Avant c'était « proximité 95% de satisfaction des clients », aujourd'hui, on n'arrête pas de fermer des agences. Si on prend le cas d'ING, ils en ferment à tours de bras. Ici, on a fermé Givry et Estinnes, on vient de fermer Morlanwelz, on va fermer Fayt-Lez-Manage l'année prochaine. Donc c'est vraiment une concentration et alors le gros problème c'est le distributeur d'argent. À la poste, ils ont encore un guichet manuel mais c'est tout. Avant, il y avait Fintro qu'ils viennent de fermer le 27 février. Et alors il faut savoir que les quatre grandes banques, CBC, ING, Belfius et BNP se sont associés pour créer « Batopin » un service de distributeurs. Donc nous, dans quelques mois, nous n'aurons plus de distributeurs au sein de notre agence. Mais ça va être un véritable problème parce que nous notre agence, elle est bien mise... On est sur les extérieurs de la ville, on a un parking etc. Le système Batopin sera encore compliqué à expliquer parce qu'ils vont devoir aller se garer dans le centre de Binche où ce n'est absolument pas possible et pas facile d'accès.

Vous m'arrêtez si je me trompe mais de ce que je comprends, l'élément de la proximité est important pour vous mais pas nécessairement pour la banque ?

Ah non la banque non. Ils parlent de proximité locale, tout un moment c'était le slogan de la banque Belfius mais ce n'est pas vrai. Aujourd'hui, c'est les grands centres et voilà quoi. Ici, à Givry ou à Erquelinnes il n'y a plus de distributeurs. On a des gens qui viennent d'Erquelinnes à Binche alors qu'ils pourraient aller à Thuin. Tout ce qui concerne Saint-Symphorien, Villers-Saint-Ghislain, Harmignies viennent chez nous et on va bientôt leur annoncer, qu'il n'y en aura plus chez nous non plus. Alors ce qu'on espère avec Batopin, c'est qu'ils trouveront des accords avec les administrations communales pour avoir un local par exemple à Estinnes. Le but est d'avoir pas mal de Batopin dans pas mal de villages d'ici 2024-2025. Par exemple à Nivelles, les batopin se situent à la gare et au shopping. Mais donc il n'y en aura plus dans aucune des quatre banques. Il restera uniquement les machines à extraits de compte et les rendez-vous. Mais quand on voit les personnes aux machines, on leur fait un petit bonjour, « comment tu vas », notre parking est toujours rempli et pas spécialement de clients Belfius (puisque c'est plus facile d'accès que ING ou BNP dans le centre de Binche) et on est sûrs que ça va râler.

Avez-vous déjà entendu parler de la distance psychologique ? Si non, la question suivante l'expliquera. Pensez-vous qu'il est possible de créer la même proximité entre le conseiller et le client dans un échange à distance plutôt que dans un échange en face à face.

Non. Donc vous parlez du skype ou des choses comme ça ?

Entre autres ou même par téléphone.

Encore une fois je suis de la vieille génération donc les skype, ça m'énerve et par téléphone, oui...je prends mes rendez-vous par téléphone mais en général, on se voit en face-to-face. En placements en tous cas, il y a des profils et des stratégies à déterminer, des documents à faire signer en face-to-face également. Et ensuite la souscription peut se faire par digital mais il faut en amont, pas mal de documents qui soient remplis. Je vais par exemple dire à un client « Voilà, j'ai une obligation 3% en deux ans, tu me souscris en digital » s'il est en ordre administrativement. Par exemple, mon jeune collègue de 35 ans travaille pas mal en digital en placements mais moi c'est une clientèle beaucoup plus âgée qui provient un peu d'Estinnes donc voilà. Mais bon moi je ne suis pas digital.

À présent, on va aborder les questions qui concernent la cible des seniors qui nous intéressent dans le cadre de ce travail. Selon vous, quelles sont les attentes principales des seniors envers leur banque ?

Alors d'abord d'avoir une ligne directe pour pouvoir contacter le personnel à tout moment. Moi quand je suis partie, j'ai donné mon numéro de GSM et ça les gens étaient super contents d'avoir un numéro.

Votre numéro personnel ?

Oui, mon numéro personnel et donc ça sonne à longueur de temps évidemment mais ça c'est un peu moi qui les ai éduqués. Et alors pour le digital, le mail pour la tranche de 30-55 ans, on travaille beaucoup par mail pour avoir un rendez-vous ou des choses comme ça. Mais ce qu'ils attendent, c'est d'avoir une ligne directe pour pouvoir contacter le conseiller quand ils le souhaitent, quand ils ont besoin de quelque chose au lieu d'être dans un call center « appuyez sur 1, appuyez sur 2 » parce que là aussi, les vieilles personnes c'est compliqué.

Quel pourcentage peut-on attribuer à cette cible des seniors par rapport aux clients en général ?

Je n'ai pas du tout d'idée. Je dirais au moins 30%.

Comment est-elle considérée cette cible ? Est-ce qu'elle est pensée comme une cible qui a uniquement pour but de transmettre un héritage, ou alors c'est une cible qui n'a plus de dette parce qu'elle a fini de payer ses emprunts ?

Aujourd'hui, un client qui a de l'argent au livret d'épargne (alors peut-être que cette année, ça un peu changé dans les objectifs) mais nous on a besoin que la personne ait au moins 10 000€ de placements, toute personne confondue (seniors ou heu...). A partir de ce montant-là, ils ne sont plus de « bêtes » clients.

Donc vous avez besoin que le client ait 10 000€ pour qu'il soit important pour la banque, c'est ça ?

Qui commence à être important ! On veut au moins qu'ils aient 10 000€ de placements. Alors, je ne dis pas que c'est avec 10 000€ qu'on fait mais c'est ce qu'on vise.

À votre connaissance, quels éléments ont été mis en place à destination de cette cible ? Donc par la banque en elle-même, mis à part le fait qu'on sache toujours faire des virements papier, etc est-ce qu'il y a une communication qui a été faite par exemple sur les accueils des demi-journées ?

Non parce que toutes les agences ne fonctionnent pas comme ça. Nous, on est une grosse agence parce qu'il y a des agences où les guichets n'ont toujours pas réouverts. Nous on a réouvert le mardi après-midi et le jeudi matin mais c'était aussi une volonté des directeurs gérants parce que bon, mettre quelqu'un à l'accueil pour remplir des ordres permanents et faire des virements heu, on dit que ça doit passer par du digital.

Et en ce qui concerne la communication pour les personnes âgées ?

Une petite affiche « nous sommes ouverts maintenant le mardi après-midi et le jeudi matin ». Maintenant, quand les gens nous téléphonent pour un rendez-vous, on leur dit « non attention, vous pouvez passer le mardi de 14h à 17h et le jeudi matin » et donc maintenant ça commence à se faire savoir.

Ah d'accord parce que juste avant de venir, j'ai interviewé une cliente de Belfius à Binche et elle ne savait pas que c'était ouvert ces deux demi-journées-là.

On n'en a pas fait une publicité parce que quand vous passez le mardi à 14h, il y a une file de cinquante mètres. C'est après le week-end et tout est concentré. Et alors les deux personnes qu'on met à l'accueil, on est obligés de mettre deux personnes à l'accueil parce que...

Comme quoi, il y a une demande de ce service-là ?! Et donc il n'y a aucune communication qui a été faite pour les personnes âgées ?

Ah oui ! Mais attendez, il n'y a pas que les personnes âgées qui passent à l'accueil, une révocation de domiciliation de factures parce qu'ils ne savent pas le faire par internet, créer un ordre permanent, on ne sait plus le faire par internet. Maintenant, pour les opérations courantes, on les aiguille le mardi et le jeudi. Et alors les rendez-vous servent à des opérations plus spéciales comme un crédit, des placements, un financement voiture, une assurance... Avant, pendant le covid, on prenait tout évidemment et maintenant, les opérations courantes, comprenez bien qu'on ne peut pas payer un conseiller en placement

pour faire des virements de cinquante euros à la croix rouge ou des trucs comme ça. Mais attention hein, le mardi et le jeudi, ce n'est pas que des seniors, il y a beaucoup de gens qui viennent et ce n'est que pour les opérations qui vont vite !

Avez-vous un exemple en tête d'une personne âgée auprès de laquelle, il a été difficile de communiquer à distance et comment avez-vous procédé pour répondre à sa demande ?

Oui, parce que la dame est sourde donc chaque fois, je dois aller chez elle. Moi je fais encore du domicile mais normalement on ne peut plus le faire pour les petites opérations comme les virements. Oui on a encore un PC pour y aller mais c'est pour faire des placements uniquement. La banque ne veut plus du tout faire du domicile, s'ils savaient supprimer... oui ils le feraient.

Connaissez-vous des personnes qui ont été abusées financièrement par des proches en raison de leur manque de compétences numériques ou de la diminution de leurs fonctions cognitives ?

Oui alors parfois il y a des vieilles personnes qui donnent leur carte à leurs enfants et oui ça arrive. Ce qu'on a beaucoup aussi pour le moment c'est les fraudes, énormément. Pour le moment c'est « le ministère des finances va vous rembourser une prime d'énergie » et alors ils font le blabla puis ils disent « écoutez, on va vous rappeler d'ici quelques minutes, prenez votre numéro de compte » et ensuite ils disent « appuyez, faites votre code » et là c'est effrayant tellement c'est bien fait. Les fraudes, ce n'est pas forcément dans le digital hein, par téléphone ils rentrent dans votre compte et voilà. On a eu le cas par mail aussi avec un notaire et une fausse signature. C'était un virement papier et la banque (ce n'est pas nous hein) mais a encodé les 9000€ de virement et n'a pas regardé la signature et c'est passé. C'est pour ça aussi que les banques favorisent les virements de manière digitale soit par téléphone, soit par PC ou venir aux machines.

Bah écoutez merci pour vos réponses. Moi j'ai terminé mes questions et donc si vous souhaitez ajouter quelque chose par rapport à notre discussion ?

Je pense que le digital a une place très importante dans beaucoup de domaines mais moi je ne pense pas vraiment que ce soit une bonne solution. Prenons tout simplement la personne âgée qui prend rendez-vous en clinique, « tapez 1, tapez 2 » enfin, c'est compliqué moi je trouve. Les lignes directes, c'est super important de donner aux clients mais c'est malheureux parce que ça va se perdre. Comme je suis de l'ancienne génération, je préfère aller chez le client en face-to-face.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.3 Interview ING

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui tout à fait ! Sans aucun problème.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots pour commencer ?

Oui ! Donc ... Je suis gérante indépendante de cette agence, qui se trouve à Gerpinnes : ING. J'ai commencé à la banque, en tant qu'employée, en 1999. Au fil des années, j'ai changé de fonction pour, en 2007, m'installer en tant qu'indépendante, avec un premier associé. Ensuite, on a repris plusieurs agences, pour arriver à 4 agences. Et ici, en 2022, on a regroupé toutes les agences dans un seul bâtiment, parce que l'idée de la banque c'est de moins en moins de points de ventes, pour qu'on passe, effectivement, à la digitalisation. Et donc, la banque estime que le client va être de plus en plus débrouillard et va pouvoir utiliser tous les canaux mis à sa disposition. Et donc il devra venir moins en agence. Et donc, on a réduit le nombre d'agences. Et maintenant, tous nos clients sont concentrés ici, sur Gerpinnes.

Et c'était où les 4 agences ?

Les 4 agences ? Il y avait : Fosses-la-ville, Gerpinnes, Nalinnes et Walcourt. Donc il y en a 3 qui se trouvent sur un rayon très proche. Fosses-la-ville était un peu plus excentré. Mais malgré tout, tout le monde est revenu ici. Oui. Parce que, c'est effectivement dans la politique de manière générale, de faire des réductions aux points de ventes physiques.

Ok ! D'accord. Dans un premier temps, on va parler de la digitalisation en elle-même. Est-ce que vous pensez qu'il y a une partie de la population qui est un peu défavorisée à cause de la digitalisation des services bancaires ?

(Réflexion) Oui ... Les personnes âgées ... Et, ce n'est pas une question de moyens financiers, du tout. C'est vraiment une question de connaissances et d'évolution qui est trop rapide pour eux. Et quand je dis « les personnes âgées », je parle bien des personnes au-delà de 72 - 73 ans. Parce que on se rend quand même compte qu'au fil du temps, les personnes qui ont 65, malgré tout, s'y font, et s'y font quand même rapidement. C'est vraiment les personnes les plus âgées : entre 72 et plus où là... ça commence à poser problème.

C'est ce que je vois dans les articles. En fait, ici je m'intéresse aux « seniors ». Mais les seniors sont définis à partir de 65 ans, plus ou moins. Mais c'est ... allez ... à partir de 70 ans qu'on voit qu'il y a ...

Oui ! Et cet âge est repoussé. Mais l'évolution ... enfin va beaucoup trop vite que pour l'évolution. Et donc ... malgré tout, ça touche quand même effectivement ... Au-delà de 70, ça devient compliqué pour eux. Il y a la peur ! Il y a la peur de faire une bêtise ... On touche quand même à l'argent des gens. On n'est pas en train de vendre un pain ... C'est clair que ça fait peur. Oui ... oui, oui.

Ok ... Quelles sont les valeurs prônées par la banque ? Etant donné que vous êtes gérante ... à quoi avez-vous demandé à votre personnel de faire attention pour faire cette transition numérique ?

L'accompagnement : donc, on essaye de les accompagner. Il faut savoir que dans toutes les banques, en tout cas chez nous, il y a le réseau des indépendants et le réseau des statutaires, on appelle ça. Et donc, les agences qui sont dans le statutaire, et bien, ils n'ont quand même pas beaucoup le choix. Ils doivent envoyer le client rapidement. Ils doivent pousser le client à se débrouiller seul. Tandis que chez les indépendants, et bien nous c'est notre fonds de commerce. Donc nous on fonctionne encore un peu, entre guillemets, « comme on veut », mais on est pénalisé quand même, parce que nous n'avons plus les outils nécessaires que pour aider le client autrement que par la digitalisation. Mais ce qu'on fait alors, c'est qu'on propose au client de passer chez nous. Et nous, à travers son smartphone, sa tablette ou quoi, on l'aide. Donc, ça veut dire qu'on lui montre une première fois, une deuxième fois ... Et nous, on part du principe qu'on lui montre le temps qu'il faut. On estime qu'il ne doit pas être tributaire de l'évolution et que vraiment, s'il ne s'en sort pas, nous ne pouvons pas le laisser « sur le bord de la route ».

Chez les statutaires, c'est un peu moins le cas. Parce qu'eux, ils ont des obligations de part, la maison mère ING, de ... allez ... ça doit aller beaucoup plus vite. Le client doit quand même ... il est de « bon ton » que le client comprenne rapidement. Ce qui n'est pas toujours le cas. Parce que, on se rend compte qu'on peut montrer 10 fois, 20 fois à un même client, ça ne rentre pas ... et ça ne rentrera jamais, soyons clair ! Et donc nous, on a pris le parti de continuer à l'aider. Pour l'instant, les outils nous le permettent encore par rapport ... en passant par le smartphone du client, et ainsi de suite. Voilà. Donc nous, on mise sur cet accompagnement.

En général, ils ont quand même le matériel ?

(Souffle) ... Non ...

Parce qu'ici, dans les interviews que j'ai faites, les seuls téléphones qu'ils avaient c'était avec les touches. Donc je me disais ...

Oui ... Alors ça, c'est vrai. Ce n'est pas ...

Ce n'est pas une question de moyens. C'est une question de ...

Bien sûr ! Bien sûr. Ce n'est pas une question de moyens. Mais ils sont habitués à leur téléphone à touches. Les grandes touches. C'est quelque chose qu'ils maîtrisent. Et donc, un smartphone, c'est vrai que c'est plus compliqué. Mais, malgré tout ... ce n'est pas la majorité qui a des téléphones à touches. Et certains, même, reviennent en disant « voilà, j'ai acheté ». Mais chez nous, on a encore la possibilité sur une tablette. Et ça, les personnes plus âgées ont souvent la tablette. Et ça, on sait quand même encore leur montrer sur la tablette. Mais certains vont carrément au magasin acheter un téléphone, un smartphone pour la banque. Alors là on se dit : ouille. Mais oui ... oui. Mais c'est clair que par rapport au matériel ça pose problème. Oui ...

Ok ... donc cette question-là vous avez déjà un peu répondu ... mais donc : combien d'agences avez-vous fermé pendant le covid, et quelles ont été les conséquences ? Donc ici, en tant que gérante des 4 banques, c'était 4 ?

Alors ... L'idée de base c'était, de toute façon d'arriver à une réduction du nombre de points de vente. Evidemment le covid a accéléré. Le covid est « bien tombé », entre guillemets, pour accélérer ce process. Et donc, nous on a fermé les 3 autres agences sur 2

ans et demi. En même temps que le covid. Mais c'était quand même, de toute façon, dans l'idée. C'était d'y arriver.

Ok. Et quelles ont été les conséquences ?

Alors ... Le problème c'est que toutes les banques fonctionnent un peu de la même manière. Sauf, les plus petites banques. Et donc c'est une histoire de vase-communicant.

Quand nous on a connu ça, avec une autre enseigne qui a fermée, on a récupéré des clients. Mais, il faut savoir aussi que quand on récupère des clients ... ce ne sont pas les plus rentables pour nous ... parce que ce sont, malheureusement des gens qui ont besoin d'un service de base, qui n'est pas très intéressant pour la banque. Et donc, nous quand on a fermé, certains sont aussi partis. Mais de manière générale, l'adaptation est quand même bonne, puisque toutes les banques font quand même la même chose. Quelque part ... les gens râlent. Ça, les gens râlent. Mais, ils n'ont pas d'autres choix, puisque toutes les banques fonctionnent de la même façon.

Quand vous dites : « pas intéressant » ... Dans mes articles, j'ai lu que justement, la banque digitale, elle, n'était pas rentable. Et donc, il fallait emmener quand même les gens à ... ne pas revenir en agence ... mais à aller les chercher, d'abord, dans le digital. Et ensuite, qu'ils viennent en agence pour des grosses opérations.

Oui, ça c'est vrai. En fait ... ça c'est le problème. À force de « pousser les gens » (rires), c'est vrai que, avant, quand on venait en agence, le client poussait la porte, il venait parce qu'il avait un problème avec sa carte, et bien on papotait et il nous disait « j'ai un projet ». Et bien « viens près de moi en parler ». Maintenant, c'est vrai que le client, on le voit moins. Et donc, il faut quand même compter sur les gens qui prennent rendez-vous pour nous expliquer un projet. Ça c'est clair. Mais les gens qui changent de banque pour une question de « servicing », ce ne sont pas les plus rentables, parce que faire les transactions, les virements, et tout, ça ne nous rapporte rien. Effectivement. Et malgré tout, avec le temps on se rend quand même compte, en tous cas chez les plus jeunes que les gens continuent quand même à nous confier leur(s) projet(s). Ils n'ont pas le choix, en même temps ... Et donc, ça fonctionne quand même.

Mais, à nouveau, pour les personnes plus âgées ... ce n'est pas les plus rentables ... sauf ceux qui se trouvent dans un portefeuille placement. Mais souvent, ces personnes-là, elles ont une personne de contact – un « référent » et donc, ça ne pose pas de problème.

Mais celui qui veut changer de banque juste pour le « servicing » ... Ce n'est pas intéressant pour nous. C'est malheureux de le dire. Mais ce n'est pas intéressant ...

Ok ... Maintenant, je vais vous poser des questions un peu plus sur la stratégie ... donc, je suppose que vous avez une stratégie de communication.

ING. Oui. Pas nous. ING.

Les statutaires alors ?

Non ... nous aussi. Parce que on est indépendants mais, on a juste le titre d'indépendants. On mange ING, on boit ING, on ne peut pas déroger. On ne peut rien faire d'autre que ce qu'ING nous dicte.

Et quels sont les objectifs de cette stratégie ? Est-ce que vous les connaissez ?

De manière générale ... la digitalisation. Donc un maximum d'opérations doit passer, en tous cas pour le servicing, doit passer par la digitalisation. Les opérations commerciales dites « simples », doivent également passer par la digitalisation. C'est quoi une opération

simple ? Prêt à tempérament, une assurance ... tout ce qui est simple. Le souhait, c'est que tout ça passe par le digital. Les opérations plus complexes : le crédit professionnel, le placement, ainsi de suite ... ça, ça continue de passer en agence.

Mais donc, la stratégie de communication c'est d'amener le client à passer par le digital, un maximum. Et ce n'est pas ça, ça marche quand même. Nous on le voit. On est surpris, mais les jeunes, la jeune clientèle, a pris cette habitude. Et donc, effectivement, y vont plus facilement. Mais effectivement, la grosse stratégie de communication c'est digital, digital, digital.

Et il y a quand même une partie de la communication qui est dirigée vers les personnes âgées ?

Non ... Non. Ah non. Non.

Parce que ... allez, XX me disait que non, pas spécialement, mais que la banque utilisait encore tous les médias : la télévision, la presse, la radio ... et donc, de cette manière-là, on touche cette cible.

Ah oui. De cette manière-là.

Mais c'est vrai que maintenant ... allez ... sur les réseaux sociaux, les sites internet ... ça, ce sont des moyens qui ne les atteignent plus.

Non. La radio. Moi j'entends régulièrement les pubs ING. Mais qui ne s'adressent pas à un public plus âgé. Parce que, à chaque fois, il y a un message digital donc à chaque fois qu'ils proposent quelque chose, ça fait partie du digital. Alors oui, ils entendent qu'ils parlent de leur banque mais pas à leur destination...

Moi, j'estime que ce n'est pas vraiment à leur destination. Mais nous, en tant qu'indépendant, on essaye de chouchouter nos clients ING. Parce que justement, on sait tout ça. Et comme on est indépendant, on a encore le droit d'agir comme ça. Mais ... avec les moyens qu'on nous laisse encore.

Oui évidemment. Est-ce que vous accordez une importance particulière au rôle de conseiller bancaire dans cette transition ?

Oui. Oui.

Vous le disiez à l'instant, en fait ...

Oui, ça c'est clair. Parce que ... Ici, notre équipe estime que chacun à son niveau n'a pas cette possibilité ... Oui, honnêtement, on accorde beaucoup d'importance.

Est-ce que vous avez formé votre personnel à, par exemple, expliquer aux clients comment ça se passe ... ?

Oui. oui, expliquer, ça on le fait. Bien évidemment. Mais maintenant, on va quand même vers la philosophie de la banque. On n'a pas le choix. Parce qu'on doit aussi être rentable. Donc, on essaye aussi d'expliquer ... Mais nous, on prend sûrement plus de temps ou on s'y prend un peu plus. Et nous, s'il faut expliquer 5 fois, 6 fois, 10 fois, 1000 fois, on le fera. C'est comme ça. Parce que on ne veut pas, in fine, laisser le client sans solution. Et encore ... à notre niveau, il y a des choses qu'on ne sait plus faire. On ne sait pas gérer parce que on n'a pas les outils. Et donc, il y a un service en ligne où le client peut appeler, où via son smartphone une demande. Et nous quand on le fait pour un client, on dit « non non, c'est le client qui doit le faire » donc on doit avoir le client à côté, le client doit être présent. Parce qu'ils essayent vraiment de ... voilà. Donc, on arrive encore à le faire avec

le client, mais ça devient compliqué. Les choses sont faites pour qu'effectivement le client doive se débrouiller.

Ok. Et au niveau du personnel, le personnel est aussi attentionné par rapport à ça ?

Alors, moi je parle bien au sein de l'agence ici. Oui, puisqu'on est 3 associés et on met un peu en place ... On demande à ce que nos salariés, nos collaborateurs agissent comme ça. Alors oui.

Maintenant, on a une équipe très jeune, donc c'est vrai que eux sont beaucoup plus dans le move d'expliquer à quelqu'un, de dire « voilà, si vous voulez que ça aille plus vite, vous pouvez directement aller ... ». Mais en plus eux, ils maîtrisent ça super bien évidemment. Donc nous, on est parfois obligé d'aller nous dans l'application ... même nous, de voir un peu, parce que on s'y retrouve moins. Mais ... pas qu'on les oblige. Mais ça c'est notre souhait. Tout à fait. De continuer.

Ok ! Est-ce que vous pensez que la confiance entre le conseiller bancaire et le client est un élément clé pour entretenir une relation durable avec la banque ? Ou est-ce qu'il y a d'autres éléments plus importants que la confiance ?

Il fut un temps où c'était vraiment l'élément primordial. Et maintenant, on a la preuve que ce n'est pas toujours le cas. Pourquoi ? Parce que le client, effectivement, il appelle une personne ... donc effectivement. Et puis, à un moment donné, quand des éléments extérieurs à la personne ne conviennent pas, il change quand même de banque, il va quand même voir ailleurs.

Donc vous dites quand même que la satisfaction est plus importante que la confiance, finalement ou presque ?

Je ne dirais pas ... Oui. Oui. Quand même. Oui, c'est vrai. Parce que ... quand on ne sait plus faire certaines choses pour eux, et bien effectivement, ils se tourneront vers quelqu'un qui pourra répondre. Mais, malheureusement, dans le monde bancaire, ça n'existe plus. Donc, quelque part, le client, contre son gré, n'a plus beaucoup le choix ... Sauf, dans des petites banques. Enfin ... des banques plus accessibles, qui sont axées encore plus sur la relation de proximité. Mais, dans les grandes banques, oui. c'est clair. On essaye ... On essaye ... Mais on sait faire de moins en moins de chose pour nos clients.

Oui, vous le dites ... « avec les moyens qu'on a » ...

Oui. Oui. Mais vraiment ... c'est ... Et c'est ça qu'un ancien qui travaille à la banque, soit il adhère ou alors il se dit « c'est comme ça, on ne sait rien changer, je vais quand même m'y plier » ou alors il doit essayer de faire autre chose, parce que ça va le bouffer, ça va le contrarier ... vraiment. Parce que c'est très frustrant, parce qu'on n'a pas eu l'habitude. XX est plus âgé. Moi je suis un peu entre les deux. Et c'est vrai que déjà moi ... moi, je n'ai pas connu ça. Avant, c'est vrai que c'était beaucoup plus le contact ... tout sur basait dessus. Maintenant, ce n'est plus le cas. Donc, il faut faire avec. Oui.

Ok. Est-ce que vous avez déjà entendu parler de la distance psychologique ?

(Réflexion) ... Non ...

Ok. La question suivante l'explique en quelques mots : est-ce que vous pensez qu'il est possible de créer la même proximité entre le conseiller et le client dans un échange à distance, par rapport à un échange face à face ?

Oui. Enfin ... oui. Moi, personnellement, je fais énormément de dossiers à distance : avec des clients que je connais. Et même avec des clients que je ne connais pas. Mais, toujours,

pas de manière informatique : en face-time ou au téléphone. Et ça, je suis certaine, que c'est important, parce que malgré tout, le contact, reformuler la question, la manière qu'on s'exprime et tout ça ... oui. Et pour moi, personnellement, j'accroche beaucoup mieux de cette manière-là. Et donc oui, quand même. Mais pas par simple e-mail. Non. Non. Mais par la voix, ça oui.

Ok ... D'accord. Mes dernières questions vont être par rapport aux seniors. Donc ... d'après votre expérience, quelles sont leurs attentes vis-à-vis de la banque ? Leurs attentes principales.

Le servicing. Voilà. C'est tout ce qui les intéresse. Et après, pour des clients cibles : le conseil. Mais d'abord, le servicing. Il n'y a que ça !

Et qu'est-ce que vous entendez par servicing ?

Servicing ? Régler tout leur quotidien bancaire : problème avec une carte, problème avec l'application, faire un gros virement, les extraits de compte ... Voilà, ça c'est notre quotidien avec les gens plus âgés qui nous appellent.

Et après, effectivement des clients qui sont listés parce que les personnes plus âgées, on ne parle plus trop de « crédit », c'est plus les placements ... Et après, ça oui, ils sont très attachés. Et ici, nous avons un conseiller bancaire qui est ici de plus très longtemps : François. Et lui il a un grand portefeuille de clients et ses clients ne voient que par lui. Et donc, oui, c'est important.

Mais, de manière globale, le servicing et c'est ce qu'on ne sait plus donner. C'est ce qui passe par la digitalisation d'où ces personnes angoissées. Moi j'en ai vu pleurer... Pleurer parce qu'ils me disent « madame, s'il vous plaît, est-ce que je peux venir chez vous ? ». Mais bien sûr parce que visiblement certains ne veulent plus les voir. Mais je vous assure qu'ils sont angoissés. Parce qu'ils ne s'en sortent pas. Et donc le servicing. C'est la première chose qu'ils attendent d'une banque. Vraiment.

Ils ont besoin d'une personne qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Il y en a qui me disaient, dans le temps ... même avant ... « Et bien moi, s'il y avait une file, je laissais passer mon tour. Moi j'attendais ma personne ». Ils tenaient vraiment à avoir la même personne pour faire le suivi, pour ne pas devoir réexpliquer toute l'histoire ...

Ah oui, oui. Tout à fait. Et maintenant, c'est effectivement ... ils feraient n'importe quoi pour qu'on les aide. Ça fait peur. Pour qu'on les aide ! Je me dis waw ... allez ...

C'est un service qui existait avant et qui se perd ?

Voilà. Vraiment. Ce matin, quelqu'un m'appelé. Il a bloqué sa carte. Alors ... ce qui est assez difficile aussi, c'est qu'ils ont du mal à expliquer. Evidemment, puisqu'ils ne maîtrisent rien. Alors je lui dis « comment vous avez bloqué votre carte ? ». Alors, il ne sait pas me dire si c'est sur son application ... En plus il m'explique qu'il voit un petit bonhomme, avec une carte ... Donc j'en déduis que c'est sur l'application. Et il me dit « mais je suis biesse m'fille, ça fait 3 fois ». Donc il fait sans doute quelque chose qu'il ne faut pas. Donc il me dit « oh lala » ... et il se met quasi à pleurer, parce qu'il ne sait pas. Il se rend compte qu'il fait quelque chose qu'il ne faut pas, mais il ne sait pas.

Mais ça leur dévalorise leur image ...

Mais complètement ! Complètement ... Alors, moi le problème c'est que par téléphone c'est compliqué. Et en plus, je n'ai pas les outils pour l'aider. Donc, je lui demande de

venir ici, parce qu'avec lui ici, on va téléphoner au siège ou essayer de faire quelque chose de manière informatique, qu'il ne sait pas faire. Donc, c'est vrai que ...

Sur rendez-vous alors ?

Sur rendez-vous. Ici on a encore sur rendez-vous. Ça va peut-être changer à partir de juillet. Peut-être qu'ils vont ré-ouvrir la banque. La banque va peut-être accepter qu'on ré-ouvre des matinées. Mais on va être un très gros groupe, parce qu'il y a encore du changement qui s'annonce. Donc l'agence ici va s'associer avec d'autres agences. Ça va devenir un très gros groupe. Mais après on ne va pas me laisser des agences : on ne va pas me fermer celle-ci qui est plus grosse maintenant, dans la région. Mais ... et donc, ils vont sûrement réouvrir certaines matinées. Oui. Comme ça les gens vont pouvoir revenir. Ça aussi, ça va les rassurer.

Mais quelqu'un qui veut tout de suite un rendez-vous, je lui dis « attendez, on regarde ... à telle heure ». On ne met pas des rendez-vous à vitam aeternam. Pas du tout. Ceux qui veulent des rendez-vous tardifs, on en a deux. Elles sont fort prisées. Et là on essaye aussi de favoriser les projets : projet immobilier, le placement, et ainsi de suite. Mais oui. C'est vrai que c'est compliqué pour ces personnes âgées.

Et alors ... on en a déjà parlé aussi. Mais comment est-ce qu'elle est considérée cette clientèle de plus de 65 ans ? Est-ce que c'est les gens qui ont le plus de capitaux parce qu'ils ont fini de payer leur emprunt ? Est-ce que c'est les gens qui ne vont plus rien faire d'autre que de transmettre leur héritage ? Est-ce que c'est des gens qui font des placements ? etc.

C'est ça qui est très paradoxal. C'est que la banque, dans leur manière de fonctionner, cette tranche d'âge est trop chronophage puisqu'ils ne s'en sortent pas. Mais en même temps, c'est une catégorie très importante quand même. Parce que ce sont les gens qui sont susceptibles ... effectivement ... parce qu'ils ont normalement amassés des fonds, selon leur carrière. Et qui sont susceptibles de faire du placement, ou de faire de la transmission de patrimoine. Oui. Ça c'est clair.

Par contre, on a tous les pans des indépendants, les entreprises, tout ça, qui sont aussi très rentables. Mais c'est vrai que les personnes âgées, oui. Alors que ce sont les plus chronophages par le servicing. Faut quand même les prendre en compte parce que ce sont quand même des gens qui font partie de la rentabilité de l'agence. Oui. Oui, oui.

Mais c'est pour ça que ça m'étonne qu'il n'y ait aucune communication qui leur est destinée. Enfin qui leur est faite vraiment, expressément.

Oui. Mais attention que, ça il faut quand même le souligner : les personnes âgées qui sont concernées par leur portefeuille placement : eux, ont quand même un service. Ça dépend, par tranche. Il y a les grosses fortunes au-dessus de 250000 ou 500000 euros, où là ils ont une personne. Et cette personne, si ce n'est pas dans les attributions, ils vont l'aider quand même. Malgré tout. Et puis il y a les personnes qui ont quand même du placement : eux aussi on va quand même les accompagner.

Mais si, après ça, la personne âgée qui ne fait pas de placement ... bah voilà ... Nous ... enfin moi, je ne pourrais pas laisser comme ça, quelqu'un. Mais ... oui, celui-là évidemment. Alors on se dit « il prend du temps ... il ne fait pas ça ... ». Mais voilà. Mais toute la part de clientèle qui a un portefeuille « placement », eux, on en prend soin. Et ça, à mon avis, dans toutes les banques quand même. Parce qu'il y a ce côté rentable quand même.

Et bien oui. C'est important pour les ventes quand même.

Il faut être honnête ... c'est clair, oui.

Est-ce que vous avez un exemple en tête d'une personne âgée auprès de laquelle il a été difficile de communiquer à distance pour répondre à sa demande ? Un peu comme l'exemple du téléphone.

Oui. Ça on a beaucoup parce qu'en agence, nous n'avons plus les outils pour l'aider à distance. Parce que beaucoup de choses peuvent être réglées par le smartphone. Attention que c'est génial ! Quand on sait s'en servir, c'est super chouette. Mais évidemment, il y a une mauvaise compréhension. Et donc, la communication est compliquée. Et donc, quand ça ne va pas, on finit par leur dire « venez près de nous ». Parce qu'on sent que ça n'ira pas autrement. Oui.

Donc c'est difficile de communiquer au téléphone parce qu'ils ne savent pas gérer ... ?

Non, non. Moi je tente parfois des démarches. Je dis « voilà : vous avez un smartphone ? ». « Oui ». Ah, le bonheur ! « Prenez votre smartphone ». « Mais non, je suis en train de vous parler ». Je dis « oui mais vous savez ... »... Après ça se coupe, donc je rappelle ... Donc il me dit « non je ne saurais pas ». « Si » ... Déjà là, ça ne va pas. Ils ne comprennent pas qu'ils peuvent. Alors je leur dis « vous avez une touche hautparleur ? ». Et des fois ça dure. Je dis « ouvrez votre application ». On y arrive parfois, quand même. Mais c'est compliqué. C'est compliqué. Moi je passe beaucoup de temps à l'expliquer pour éviter qu'ils se déplacent. Mais à un moment donné, je ne sens que ça n'ira pas, je dis « venez ». Parce que s'ils n'ont pas de smartphone, il reste quand même le site ING où on sait se connecter avec ITSME ou la carte de banque. Donc ça c'est encore possible sur n'importe quel support Google. Celui qui n'a pas l'application, il sait encore le faire.

Mais encore sur internet ?

Oui. Ah oui, oui. Toujours sur internet. Mais tantôt, quand on parlait de celui qui n'avait pas de smartphone. Mais il faut quand même un support : que ce soit une tablette, un pc ... pour aller sur internet, taper 'ING.BE' et se connecter avec ITSME. Mais, il faut un support. Ça c'est sûr.

Et question de sécurité : est-ce que vous connaissez des personnes âgées qui ont été abusées, par leurs proches aussi ... ? Ou des arnaques en ligne.

Leurs proches, oui. Mais ça ce n'est pas vraiment lié à la digitalisation. Le cas le plus classique c'est quelqu'un qui utilise la carte de banque, qui connaît le code, et qui fait un achat puis qui la remet. Mais avant la digitalisation ... le problème était déjà parfois présent par des gens qui ne savaient pas se déplacer ... ou ... c'était des signatures, mais bon. C'est vrai ... Mais oui, et ce qui est paradoxal c'est que quand on a des personnes comme ça qui ne s'en sortent pas. On leur dit « il faudrait que vous ajoutiez quelqu'un de votre famille en tant que mandataire ». « Ah non. Non, non. ». C'est « non. Mais, malgré tout, ces personnes sont quand même d'accord de dire « tiens, fais-moi mon virement parce que ça ne va pas. ». Donc ... voilà. Moi je dis à ces personnes « si vous mettez un mandataire, on saura qui a fait l'opération, et on saura s'il y a un pépin, vous aurez la preuve ». Mais ça ce n'est pas encore trop courant dans la famille.

Par contre, les arnaques ... alors là, il en pleut, il en pleut ... « Bonjour madame, c'est le SPF finance, c'est ceci ... ». Alors, avec des informations pertinentes et précises. « Mettez

la carte » et tout ça ... Alors oui, ça, beaucoup, beaucoup. Là, c'est un peu de digital. Et on a eu à un moment donné c'était au self-banque : les personnes âgées qui mettaient leur carte. Et puis une personne derrière tout à fait correcte « madame je pense que vous avez oublié votre carte » et donc elle était un peu perdue, et puis ... « à mon avis faites STOP ». Ou alors il arrivait derrière et il disait « à mon avis il y a un problème à la machine ». Et donc la carte restait dedans. Et le client partait. Et lui derrière, il retirait de l'argent. Ça oui.

Ok ! Est-ce que vous connaissez aussi des personnes qui ne savent pas trop utiliser les services digitaux mais plutôt à cause de leurs déficiences cognitives ? Que ce soit la vue, le toucher ... est-ce que c'est compliqué pour elles ou non ?

Il y en a, mais ce n'est pas la majorité. Du tout ... du tout. Souvent c'est aussi lié avec un manque de connaissance du matériel et voilà. Souvent ça va de pair. Mais ce n'est pas la première raison. Souvent même si ces gens-là avaient la vue, ça serait compliqué pour eux de toute façon. Oui, oui.

J'ai terminé mes questions ! Donc si vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion ?

C'est vrai que c'est un sujet hyper intéressant et qui est vraiment présent. Mais je pense que la philosophie des grandes banques, un peu comme dans beaucoup de domaines ... Engie, si vous voulez votre facture en papier maintenant, il faut quasi leur écrire un recommandé. C'est plus possible.

Mais partout. Alors, à l'heure d'aujourd'hui, celui qui n'est pas débrouillard, parce que c'est dans tout ... que ce soit le fournisseur téléphone Proximus, l'électricité, les soins médicaux ... et alors tout est d'un compliqué. Fastidieux. Et donc la personne âgée qui a déjà du mal à s'exprimer ... Et en plus : rapidité, rapidité ! Nos collègues au siège ils sont chronométrés. Vous imaginez une personne âgée ? Le temps qu'elle explique, le temps qu'on met ... oh lala ... mais non. Donc c'est vrai que c'est compliqué pour eux. Dans beaucoup beaucoup de domaines.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.4 Interview BNP PARIBAS FORTIS

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, tout à fait !

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Oui. Donc moi c'est XX, je suis gérant des agences de Chimay et de Couvin et ça depuis 2019. Donc je suis indépendant. Nous sommes en réalité quatre associés pour Chimay et Couvin. Et moi-même, je suis l'associé qui s'occupe des entreprises, en fait. On se répartit un peu le travail dans le sens où j'ai un associé qui s'occupe plus des placements, il y en a un qui va s'occuper des assurances et le dernier s'occupe de tout ce qui est crédits aux particuliers. Et moi, je suis le responsable de tous les clients qui ont un profil d'indépendant ou en société...voilà auprès des agences de Chimay. Je travaille à la banque depuis 2010, j'ai déjà quelques années... Et avant, j'ai fait mes études à l'UCL à Louvain-La-Neuve, c'était égyptologue (rires). Qui n'a rien avoir avec le monde bancaire, voilà. Je me suis formé après, par contre entre temps pour arriver là où j'en suis aujourd'hui (rires).

Ok, d'accord. Dans un premier temps, je vais vous poser 2-3 questions en rapport avec la digitalisation des banques. Selon vous, est-ce qu'il y a une partie de population qui est défavorisée à cause de la digitalisation des services bancaires ?

(Réflexion), oui et non. La plupart des clients...il y a toujours l'accès par nos services d'accueil de l'agence avec la possibilité de faire des virements. Maintenant, c'est vrai que pour les personnes qui n'ont pas de moyen de locomotion, là par contre, effectivement, ça peut poser un problème pour elles. Parce qu'il y a l'aspect « digitalisation » mais il y a aussi l'aspect « fermeture d'agences » et...voilà, ça, c'est dans toutes les grandes banques. Les agences se concentrent dans les principales villes et plus dans les petites villes et donc ça effectivement, pour les personnes plus âgées, je pense que...et qui n'ont pas de moyen de locomotion, pour elles, c'est plus compliqué. Maintenant, il y a toujours les services de virements papiers. Donc elles peuvent toujours les envoyer par virements papiers par courrier mais donc ce sont des frais supplémentaires alors. C'est ça que je dis oui et non... parce qu'il y a toujours le service qui est derrière mais qui représente un coût peut-être plus important qu'avant, quand elles venaient dans leurs agences locales et qu'elles venaient à pied déposer leurs virements. Maintenant, elles doivent venir dans les plus grandes villes quoi... Donc ici, si on regarde la région de Charleroi jusqu'à Chimay, bah il n'y a plus énormément d'agences BNP. Il n'y en a plus qu'une à Chimay, Couvin, à Florennes, Thuin et Nalinnes. Donc à part ça, il n'y a plus d'agences donc... c'est vrai que la distance est plus importante pour nous rejoindre.

Ok, merci pour toutes ces informations. Quelles sont les valeurs prônées par la banque BNP et à quoi vous a-t-on demandé de faire attention dans cette transition numérique ?

Oui. Oui donc en fait...déjà c'est « la banque d'un monde qui change » (rires). C'est le slogan et donc on est là justement pour accompagner la clientèle. Moi je vais parler plus du côté des entreprises parce que je m'occupe essentiellement...enfin quasiment à 100% des entreprises. Je suis là pour les accompagner dans le changement et notamment dans leurs demandes de crédits et ainsi de suite. Il y a aussi des solutions qui sont mises en place pour qu'elles puissent les faire directement en ligne. Et donc moi mon rôle, c'est de pouvoir les accompagner parce que c'est un gain de temps pour tout le monde. C'est un gain de temps pour l'entreprise qui ne doit plus se déplacer jusqu'à l'agence et c'est un gain de temps aussi pour moi, pour l'aspect « administratif » où je pense que ça ne peut être qu'un plus pour tout le monde. Maintenant pour la clientèle de particuliers, là il faut savoir que... Avant, parce que la digitalisation, ça fait déjà quelques années qu'elle est en place au sein des banques et dans les premières années, quasiment chaque semaine, on mettait en place des ateliers digitaux pour justement aider notre clientèle plus âgée à les accompagner, à leur expliquer « bah tiens comment fonctionne l'application ? ». Et ça a été des réunions une fois par semaine, c'était des petits groupes de 9-10 personnes qui venaient avec leurs smartphones et tablettes et on leur montrait comment faire des virements. La population aujourd'hui, je pense, est fortement digitalisée. La preuve, les virements papiers que l'on reçoit... Donc quand j'ai commencé à travailler à la banque en 2010, je vais dire que chaque jour, on recevait au moins 80-90 virements papiers dans l'agence. Aujourd'hui, on en reçoit peut-être plus qu'une dizaine par jour donc je pense que la population a déjà bien été éduquée en la matière.

Ok ! Et donc les valeurs prônées par la banque c'est quoi alors ? C'est l'accompagnement, c'est ça ?

Voilà c'est ça, c'est vraiment accompagner. Et encore, aujourd'hui dans toutes nos réunions que l'on a, c'est vraiment cet accompagnement-là qui est prôné. Ne pas laisser quelqu'un sur la touche...c'est vraiment accompagner toute personne. Maintenant encore une fois, là je parle pour les entreprises. Pour les particuliers, je sais que mes collègues...si une personne frappe à la porte et qu'elle ne sait pas faire un virement, ils vont l'aider pour lui montrer. Mais c'est quelque chose qu'on a très peu. On en a eu beaucoup pendant la période COVID parce que là, les agences étaient fermées pendant pas mal de mois et donc là, il y a un gros accompagnement qui s'est fait.

Et maintenant, l'agence est ouverte en permanence ou il y a des créneaux ou c'est sur rendez-vous ? Parce que vous me dites que si quelqu'un frappe à la porte, vos collègues viennent l'aider...

Toutes les matinées, de 9h à 12h30, les agences sont ouvertes avec l'accueil standard et tous les après-midis, c'est sur rendez-vous en fait...voilà. Maintenant, une personne qui prend un rendez-vous juste pour faire un virement parce qu'elle ne s'en sort pas, on va la recevoir, il n'y a pas de soucis.

Là vous parlez pour l'agence de Couvin ou pour toutes les agences BNP ?

Oui, toutes les agences chez BNP Paribas Fortis fonctionnent de la même manière. Donc du lundi au vendredi, ouvert de 9h à 12h30 avec leurs accueils et les après-midis, sur rendez-vous.

D'accord. Est-ce que vous avez une idée du nombre d'agences que la banque BNP a fermé pendant le covid ? Et quelles ont été les conséquences de ces fermetures ?

Il n'y a pas eu énormément de fermeture d'agences durant la période covid. BNP Paribas Fortis a mis un peu en stand-by son plan... tous les cinq ans (mais ça c'est la même chose dans les grandes banques), elles ont un plan stratégique à mettre en place. Et dès qu'il y a eu le covid, ils ont tout mis en pause dans ce plan stratégique donc il n'y a pas eu énormément de fermetures pendant la période covid. Maintenant, quand j'ai commencé à travailler en 2010, je pense qu'on était encore à 700 agences et aujourd'hui, la BNP c'est un peu plus de 400 agences. Mais oui, les fermetures, c'est fréquent et même dans la presse, il va encore y en avoir. Maintenant, au niveau de BNP Paribas Fortis, elle vient de... vous avez déjà peut-être entendu, ils viennent d'acheter B-Post. Donc... il faut savoir qu'il va y avoir une fusion avec B-Post et du coup à partir du 1^{er} janvier 2024, tous les bureaux B-Post seront également BNP Paribas Fortis. Les bureaux B-Post, il y en a même dans toutes les petites villes.

Et ça, ça va quand même rester même avec le système « Batopin » ?

Oui en fait, Batopin, c'est plus pour l'accès au distributeur automatique. Mais après il y a tout de même, les personnes âgées qui veulent faire un ordre permanent ou régler une domiciliation ou autre. Là chez Batopin, ils ne savent pas faire parce que c'est uniquement des machines. Par contre, elles pourront le faire chez B-Post. Et alors la stratégie de la banque... Actuellement, ce qu'on a entendu, je pense qu'il n'y a rien de confidentiel là-dedans, c'est que toute la clientèle plus âgée qui a besoin de beaucoup plus d'assistance et de services, vont être transférées chez B-Post. Et alors la clientèle qui est déjà digitalisée et qui a besoin de plus de conseils comme les entreprises par exemple pour le besoin de financement, de conseils en matière de trésorerie, la clientèle qui souhaite des conseils plus pointus en placements ou qui a besoin d'un crédit hypothécaire, ça se fera dans les bureaux conseils de BNP Paribas Fortis. Et donc grâce à ça, en fait, B-Post, je ne sais pas combien d'agences ils ont, ça va permettre à toute la clientèle de BNP d'avoir un point encore plus proche de ce qu'elles n'ont actuellement.

Intéressant ! Je savais qu'il y allait avoir cette fusion mais je ne pensais pas que toutes les agences B-Post qui existent déjà resteraient ouvertes alors...

Non, c'est vraiment prévu que B-Post soit en quelques sortes toute la clientèle qui a besoin de services... on parle de services pas de conseils, ce soit réglé chez B-Post.

D'accord, maintenant je vais vous poser des questions un peu plus en rapport avec la stratégie de communication. Est-ce que vous êtes au courant des objectifs fixés dans la stratégie de communication de la banque ?

Bah ça, on est très peu mis au courant (rires). Parce que souvent on est mis au courant quand c'est paru dans la presse (rires). Sauf pour les grandes stratégies sur le long terme, là on est prévenu quelques jours avant que la presse soit mise au courant (rires). Mais malheureusement oui, la communication chez BNP Paribas Fortis (je ne sais pas dans les autres banques comment ça se passe) mais oui, malheureusement, on a peu de communication sur la stratégie à long terme, c'est souvent la presse qui nous apprend les choses (rires).

C'est quand même dingue ! De mon point de vue, le personnel devrait être informé de cette stratégie avant la presse, les clients en général...

Bah oui ! Mais ça je pense que c'est du fait qu'il y a des assemblées générales pour pouvoir mettre en place certaines stratégies et ils ne peuvent pas divulguer ce qui va être dit ou fait lors des assemblées générales. Alors, ils votent et là à l'assemblée générale, la

presse est là et diffuse et donc nous, on est mis au courant quoi. À mon avis dans toutes les banques c'est pareil. Dès qu'on est dans des grosses entreprises, c'est pareil. Mais voilà... on a à chaque fois des informations, comme par exemple pour le moment on sait plus ou moins comment B-Post, ça va se passer. Maintenant, c'était aussi paru dans la presse quand on l'a su. C'est rare quand on connaît les choses avant la presse (rires).

Ok. Et dans tout ce qui est objectifs de la stratégie, est-ce que vous avez une idée ou pas du tout ?

Là je dirais que c'est B-Post pour tous les services encore...manuels pour les personnes plus âgées ou les personnes qui disent « ah non, moi je ne veux pas toucher à la digitalisation, je veux encore avoir une personne physique devant moi ». Donc ça se sera vraiment pour toute la partie services, les bureaux B-Post, vraiment le servicing pur. Et alors toute la partie conseils, ça va être dans les bureaux conseils de BNP. Et alors, il y a toute la partie digitalisée, il y aura une clientèle qui n'aura pas besoin de conseils et qui est 100% digitalisée et donc ça reste aussi chez BNP Paribas Fortis. Mais vous avez déjà peut-être entendu parler, c'est Hello Bank qui est derrière.

Est-ce qu'il y a une importance particulière qui est accordée au rôle de conseiller bancaire dans cette transition numérique ?

Oui, justement BNP met tout le focus sur le rôle de BNP. Aujourd'hui, une personne qui ne fait que de l'accueil, demain n'existera plus (sauf dans les bureaux B-Post). Mais chez BNP Paribas même, non. Et donc ça, depuis que je suis à la banque, c'est déjà quelque chose que l'on nous a donné comme information. Si on veut évoluer, c'est vraiment dans le rôle de conseil et ça c'est dans toutes les entreprises. Il faut vraiment avoir une plus-value dans notre rôle de conseiller parce que tout le reste va être remplacé par le digital. Par exemple, le service peut être très bien remplacé par le digital. Et donc ça se sont des fonctions qui si on n'évolue pas, vont disparaître. C'est comme dans tous les métiers, on doit évoluer (rires).

Pour évoluer, est-ce que la banque met à disposition des formations pour aider son personnel ?

Oui et j'en suis la preuve vivante. C'est qu'en tant qu'égyptologue, c'est la banque qui m'a donnée toutes les formations. Je n'en touchais pas une en matière de comptabilité, on m'avait montré un bilan, je ne savais pas du tout ce que c'était à l'époque. Mais derrière, la banque...enfin pour ceux qui en veulent, met tout à sa disposition pour nous faire évoluer. Donc aujourd'hui, une personne qui veut évoluer, la BNP peut lui mettre toutes les cartes en main pour qu'elle suive le trajet qu'elle souhaite.

Ok, bien. Est-ce que vous considérez la notion de confiance entre le conseiller et le client comme un facteur clé important pour entretenir une bonne relation avec sa banque ?

Bah ça oui, j'en suis convaincu. C'est la relation bancaire qui rapporte le plus et pas le court terme. Mais quand vous avez la relation de confiance avec le client... bah voilà vous avez tout à gagner. Maintenant la relation de confiance, c'est vrai que ce n'est pas sur le court terme, c'est pas sur un an...c'est sur le long terme. C'est quelque chose qui se gagne mais c'est aussi quelque chose qu'il faut maintenir en permanence parce que l'on peut très vite perdre cette relation de confiance. Voilà, c'est l'objectif à 100% de BNP, c'est d'avoir un rôle « conseils » envers les clients qui sont à plus-value et qu'on les suive sur le long terme.

Est-ce que vous avez déjà entendu parler de la distance psychologique ?

(Réflexion) non (rires).

Du coup la question suivante l'explique un peu. Est-ce que vous pensez qu'il est possible de créer la même proximité entre le conseiller et le client à distance qu'en face-à-face ?

Je vais dire que c'est possible à partir du moment où il y a déjà des contacts qui se sont créés de manière humaine, pas à distance. Pendant la période covid, j'ai repris les agences de Chimay et Couvin en 2019 mais j'ai dû rencontrer certains clients par vidéo-conférences et je ne sais pas... la relation ne se fait pas de la même manière que les voir directement en physique. Par contre, ceux que j'avais déjà rencontré en physique et puis voilà pour une raison, on doit faire un rendez-vous pour parler de projets et ainsi de suite, là je vais dire ça va parce que l'on se connaît déjà et donc... J'ai l'impression qu'il y a comme un... je ne sais pas... on n'arrive pas bien à discerner au niveau relationnel, ça ne se passe pas de la même manière quand c'est en physique en bureau conseils qu'à distance.

Donc si je comprends bien ce que vous me dites, la relation à distance peut se faire avec la même proximité si elle a été initiée auparavant avec un contact physique ?

Oui, c'est exactement ça.

Ok. Et enfin, je vais vous poser quelques petites questions par rapport à la cible qui m'intéresse : les personnes âgées les seniors. D'après vous, quelles sont les attentes majoritaires des seniors envers leur banque ?

Oui, c'est une banque qui soit accessible pour les personnes les plus âgées. Il faut être étonné mais on dit souvent les personnes âgées mais je ne pense pas que ce soit dans la majorité des cas. Il y a quelques personnes âgées oui mais pas la totalité. Aujourd'hui je pense que... et ça c'est pareil pour tous les clients, c'est la rapidité du service en fait. Les gens n'ont plus la patience qu'ils avaient avant. Je suis sûr, je serais prêt à mettre ma main à couper qu'aujourd'hui on remet les guichets, on retire les machines, qu'il y ait des files à nouveau de 20-30 personnes pour venir chercher leur argent au guichet, il va y avoir de la violence dans les guichets parce que ça n'avancera pas assez vite et ainsi de suite. Et ça c'est le monde d'aujourd'hui qui fait ça, on est dans une société de consommation où tu cliques, tu fais tout, tout de suite (rires). Et donc la majorité de la clientèle âgée est de la même façon. Parce que je me souviens dans les guichets, dans la période covid où on ne pouvait rentrer dans la salle des machines qu'une à deux personnes maximums et plus il y avait jusqu'à la prise de main entre les personnes parce que ça n'avancait pas assez vite au niveau des guichets. C'est l'accessibilité oui mais ça il va y avoir avec le réseau Batopin où elles seront à nouveau dans toutes les grandes villes et aussi avec B-Post à partir du 1^{er} janvier 2024. Je pense que c'est l'efficacité et la rapidité du service qui prévalent aujourd'hui et pour tout le monde.

Il n'y a pas des attentes un peu plus particulières pour cette cible-là que pour les autres ?

Il y en a beaucoup qui aiment venir à l'accueil faire la popote (rires) et ça c'est dû au fait qu'ils ont été habitués avec le guichet et le guichetier, ils reconnaissent la même personne. Mais sinon, je ne pense pas... J'ai été surpris il y a pas mal de clients âgés, on se disait « ils ne s'y feront jamais (aux tablettes et ainsi de suite) » et finalement, c'est qu'une

petite partie de la population âgée qui ne s'y fait pas, on va dire. Mais bon, on a toujours des services pour eux.

Comment est-ce qu'elle est considérée cette cible de plus de 65 ans, financièrement parlant ? Est-ce que c'est la cible qui a un peu plus de capitaux parce qu'elle a fini de payer ses emprunts ? Est-ce que c'est la cible qui a des placements ou c'est une cible qui a uniquement pour but de transmettre son héritage... ?

La clientèle plus âgée n'est presque plus souvent admissible au crédit parce qu'elle a plus de 70 ans donc souvent elle accumule des capitaux. Donc on est là pour voir avec eux, tout l'aspect « placements » ou l'aspect transmission de patrimoine « comment faire au mieux pour que ce soit intéressant pour elle d'un point de vue fiscal ? ». Oui, c'est surtout l'aspect « placements » parce qu'aux crédits, elle n'a plus accès. Il y aussi l'aspect « assurances » et évidemment la gestion quotidienne...

Et au niveau de la banque, est-ce que cette cible-là, elle est importante ?

Oui donc on a des conseillers qui sont dédiés pour cette clientèle-là. Ça s'appelle des conseillers « priority » ou personnels. Pour les capitaux les plus importants, il y a la banque privée à ce moment-là. On a des conseillers dédiés pour ceux qui souhaitent placer et eux ont vraiment un conseiller personnel, ça veut dire qu'ils ont leur numéro, ils peuvent l'appeler... Maintenant effectivement, il y a la clientèle âgée qui n'a plus aucun capital et qui vit au jour le jour. C'est une clientèle qui est pour nous « retail » et là par contre, il n'y a pas de conseiller personnalisé. En fonction de si elles sont une question, elles vont tomber sur un conseiller de l'agence. Maintenant pour Chimay et Couvin, on est douze donc elles risquent souvent de tomber sur les mêmes personnes (rires) mais voilà tout simplement.

Est-ce que vous savez si la banque a mis certaines communications, certains éléments en place à destination de cette cible ? Par exemple, la personne que j'ai interrogée chez Belfius m'expliquait qu'ils avaient réouverts certaines plages horaires pour l'accueil mais que la banque n'avait en rien communiqué auprès des personnes âgées.

Je ne suis pas sûr qu'il y ait eu un courrier pour dire que nos accueils étaient de nouveau ouverts après la période covid mais ça ce sera à confirmer. Sinon, c'est les conseillers personnels qui communiquent à destination de cette cible. Ils ont environ de 300 à 400 clients et donc ils ne vont gérer et être proactif que pour leur clientèle. Maintenant pour la clientèle qui a aucun placement et qui a juste son petit compte et qui au final ne rapporte pas à la banque, bah derrière, on ne peut pas dédicacer une personne parce que cela représenterait un coût. Et donc ces personnes-là ne sont pas informées. Je ne sais pas trop avec B-Post comment ça va aller mais je sais que c'est prévu une communication durant le mois de septembre/octobre envers cette clientèle-là pour leur demander si elles souhaitent passer chez B-Post (BNP) ou alors rester dans les bureaux conseils de BNP mais là sans plus d'accueil.

D'accord. Du coup je sais que vous êtes spécialisé dans les entreprises mais peut-être que vous avez entendu le cas d'une personne par exemple avec qui il a été difficile de communiquer à distance ? Et comment avez-vous fait pour régler la situation ?

Tout régler à distance, de toute façon ce n'est pas possible. D'office, pour certaines opérations elles doivent venir pour s'assurer que l'on a bien la bonne personne en face de nous. Malheureusement les personnes âgées, il y a souvent des personnes qui profitent

d'elles donc parfois par téléphone, elles vont demander de faire des opérations alors que derrière c'est une quelqu'un qui lui met la pression pour lui soutirer de l'argent. Et donc d'office, on demande qu'elles soient présentes. Il n'y a que très peu d'opérations qui peuvent se faire par téléphone sans qu'on ait la certitude réelle que ce soit elles au bout du fil.

Donc ça c'est plus par rapport au souci de vérification d'identité alors ?

Oui c'est ça. Oui, tout à fait. Oui comme on dit toujours ce n'est pas pour embêter la personne qui est au téléphone mais pour Chimay et Couvin, c'est 12000 personnes et connaître 12000 clients (rires) ce n'est pas possible. Les conseillers personnels, eux si, connaissent leurs personnes mais pour la clientèle « retail », ce n'est pas possible. Ce n'est pas pour les ennuyer mais je préfère les faire venir qu'elles viennent parce qu'il y a - 5000€ sur leur compte et qu'elles ne sont pas à l'origine quoi (rires).

D'accord ! Et alors on vient aussi d'en parler mais est-ce que vous connaissez des personnes qui ont été abusées financièrement par leurs proches en raison de leur incapacité à se servir des outils digitaux ?

Dans ce sens-là, c'est surtout les fraudes par internet ou par téléphone où elles sont plus sujettes à se faire avoir. La banque communique beaucoup en disant « ne pas remettre le code secret » et ce genre de choses mais malgré tout, au moins une fois par semaine ou toutes les deux semaines, il y a quelqu'un qui se fait avoir. Et quand c'est ça, la banque ne rembourse pas parce qu'en quelques sortes, c'est comme si vous signez de votre main un papier, ce n'est pas de la faute de la banque...

Et quand vous dites que la banque communique justement pour cette mesure de prévention, elle communique comment ?

Quand c'est vraiment important, le plus souvent ça va être par mail. Mais s'il y a vraiment des grosses fraudes, elle peut communiquer par courrier pour certaines personnes ?

Est-ce qu'elle communique également via certains médias ? Parfois on voit des publicités justement sur la cybercriminalité...

Alors à ce moment-là, souvent, quand c'est des grosses fraudes, c'est l'interbancaire Febelfin qui va faire les campagnes de publicité sur les principaux médias RTBF ou RTL mais là c'est Febelfin en fait.

Ok et bien j'ai terminé mes questions, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose ?

Non, ça va, je n'ai rien de spécial à ajouter (rires).

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.5 Interviewé TEST

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, si tu veux.

Merci. Pour commencer, pouvez-vous, vous présenter en quelques mots ?

Attends une minute, je m'appelle XXX, j'ai 86 ans et cinq mois et je suis dans la banque CBC de Beaumont.

Dans un premier temps, on va discuter du fait que maintenant, presque tout passe par internet et on va essayer de comprendre votre position par rapport à tout ça.

Est-ce que vous avez déjà ressenti le fait d'être défavorisé par rapport à une autre personne à cause d'internet ?

Je n'ai pas internet...

Et justement, vous n'avez pas internet mais est-ce que ça vous empêche de faire quelque chose ? Est-ce qu'une autre personne peut faire plus de choses que vous grâce à internet ?

Ah oui, parce que quand je dois payer mes factures, je dois les envoyer à XXX, c'est elle qui les fait. Pour tout le reste, c'est la banque qui s'en occupe et moi je reçois les papiers. Moi internet heu...

Vous m'arrêtez si je me trompe mais donc vous êtes obligées de passer par quelqu'un d'autre à cause d'internet alors que si ça se faisait par papier, vous pourriez le faire toujours par vous-même ?

Ah oui, je passe par ma fille mais même si je devais remplir des papiers, je n'en serais plus capable. C'était mon mari qui s'occupait de tout avant son décès.

Est-ce que vous avez un problème avec le fait qu'une personne qui ne sache pas utiliser internet doit payer plus cher pour le même service qu'une autre personne car elle le fait par internet ? Par exemple, les extraits de compte peuvent être consultés gratuitement sur internet alors que si vous les demandez en papier, vous devez payer l'impression ET le service.

Non, je ne trouve pas ça normal. Ce n'est pas juste, tout le monde devrait payer.

Quelles sont les principales opérations que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Je les délègue complètement à ma fille. Par exemple on va faire ma prise de sang, et bien on va avoir la quittance. Et bien ça, je dois la faire parvenir à XXX. Je lui téléphone que je l'ai et elle vient la chercher, c'est elle qui fait tout. Elle fait le travail de son papa (rires).

Lorsque vous gériez vos comptes, est-ce que vous alliez souvent à la banque ?

Quand mon mari vivait encore, c'est moi qui allais à la banque pour retirer ce qu'il fallait pour pouvoir faire les courses et toutes ces choses-là. Ça je l'ai toujours fait. Maintenant, depuis le covid, je demande à ma voisine d'y aller pour moi. Je n'aime plus d'aller dans les magasins, j'ai tout le temps peur. Donc je dirais que la plupart se fait par ma fille qui a une carte et sinon, c'est la voisine.

Donc, la voisine connaît vos codes bancaires, etc ?

Ah oui

Si vous n'avez pas internet, est-ce que vous avez un smartphone, une tablette ou un ordinateur ?

Non, il ne m'en faut pas haha

D'accord ! Ici, on va passer aux questions qui concernent plus la banque. Est-ce que vous accordez une importance au conseiller bancaire, au personnel de la banque ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ou est-ce que peu vous importe ?

Ah oui. Au début je ne les connaissais pas mais je les ai connu à la longue d'aller à la banque. Donc j'avais confiance puisque c'est là où mon mari a toujours été.

Si vous deviez rencontrer un problème avec votre banque, préféreriez-vous vous rendre sur place avec une personne physique ou est-ce plus facile pour vous de téléphoner à la banque depuis votre domicile ?

En général, on a des domiciliations et j'ai repris toutes celles de mon mari à mon nom. Et pour faire ça, j'ai été à la banque accompagnée de mes deux enfants. On avait pris rendez-vous et c'est là qu'on a demandé si on pouvait tout reprendre car on ne retrouvait rien du tout. Et, ils ont tout redémarré. Et ici, il paraît qu'on doit encore prendre rendez-vous pour aller retirer ses sous. Mais moi, on va à ma place à la banque de Beaumont tout près de l'ancienne poste.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque/personnel/services en ligne ?

Oui, je n'ai jamais eu de soucis, rien du tout. Et donc j'ai confiance aussi au personnel. Comme je n'ai pas les services sur internet, je ne sais pas dire si j'aurais pu avoir confiance ou pas.

Pour vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour qu'elle soit facile et que vous puissiez l'utiliser par vous-même sans déléguer quoi que ce soit ?

Il me faudrait un rendez-vous. Il faudrait que quelqu'un me conduise et ensuite sur place, je connais la machine. Si ça se faisait sur place, je saurais reprendre mes affaires moi-même. D'un côté, internet handicape mais de l'autre côté, c'est plus facile de faire ça à sa maison quand on a l'habitude. Moi je ne saurais pas, même avec le téléphone, il y a un jour où j'ai dû faire cinq fois le même numéro parce que je me trompais toujours.

Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à ce dont nous avons discuté ?

Tout va bien parce que j'ai quelqu'un qui peut faire les choses à ma place en qui j'ai confiance. Mais c'est vrai que je trouve que c'est plus facile de voler des sous maintenant

que dans le temps et donc je ne confierais pas mon argent à n'importe qui. J'ai confiance en XXX et à ma voisine.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.6 Interviewé n°1

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, bien sûr. Et bah écoutez, ils retirent les distributeurs d'argent des villes où les seniors savent avoir accès facilement comme Beaumont, Thuin... et ce n'est pas tout près non plus. Alors quand on sait encore conduire, ça va mais de toute façon tout se fait sur rendez-vous maintenant.

Pour commencer, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Alors, je m'appelle XXX, j'ai bientôt 84 ans, j'ai été indépendant toute ma vie et je suis maintenant retraité. Je suis chez ING.

Comment vous sentez vous par rapport à internet ?

Je ne me sens pas forcément défavorisé par internet car ça ne m'intéresse pas mais heureusement que notre fille l'a ! Et si ma fille ne l'avait pas, alors, on ferait appel à un agent qui viendrait chez nous quand on en a besoin et ils peuvent pas refuser non plus. Les banques sont là pour nous mais nous on est surtout là pour eux aussi. Donc il faut qu'ils comprennent que ça devient catastrophique. Et internet ne se finira pas demain, ça vient de commencer...

Que pensez-vous de la tarification des services ? Des services en ligne ou des services « papier » ?

Je pense que pour ceux qui ont internet, c'est très bien et pour ceux qui ne l'ont pas et bien, ils doivent payer. C'est tout ce qui a à dire.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous réalisez et comment procédez-vous ?

Alors nous, on fonctionne beaucoup par domiciliation à part pour les assurances voitures et tout ce qui n'est pas fixe comme la télévision. On aime bien faire ça parce que y a des mois où on oublie et ça va vite. On reçoit un rappel et c'est tout de suite dix ou quinze euros. Quand on doit faire des virements, on demande à une de nos filles. Mais parfois, on va à la mutuelle et c'est la mutuelle qui paie. Parce que même quand on reçoit un papier, les banques utilisent des termes « chimiques » qu'on ne comprend pas toujours.

Disposez-vous d'une connexion internet ? D'un ordinateur, tablette, smartphone... ?

Non, et je ne l'aurai jamais. C'est possible que j'aurais dû le faire il y a des années mais maintenant que je suis âgé, c'est plus possible. En déléguant à notre fille, ça nous enlève un poids des épaules, on s'est laissé faire et on s'en intéresse moins...

Maintenant, je vais vous poser des questions plus relatives à la banque elle-même. Est-ce que vous accordez une importance particulière au conseiller bancaire ? Est-

ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ? Ou est-ce que peu importe la personne que l'on a en face de nous, ils sont tous compétents.

Non, c'est très important parce qu'on a peur que l'on nous conseille mal. À notre âge, on nous dit « investissez dans ceci ou dans cela » mais c'est tout de suite pour deux, trois voire cinq ans. Ils nous expliquent mais on ne sait pas trop bien d'où part notre argent, etc

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ? Au personnel ?

Beh oui, on n'a pas le choix. Changer ça servirait à quoi ? Je n'aime pas de changer de banque comme je n'aime pas de changer de docteur, c'est l'habitude et la confiance. La confiance en certains membres du personnel mais on n'en voit plus. Et quand on prend rendez-vous, on voit un tel que l'on ne connaît pas et que l'on n'a jamais vu alors finalement ? Ce n'est même pas moi qui y vais parce que je ne sais plus marcher. Mais c'est aussi ça le problème, tout ferme et alors, il faut aller où ? Bientôt, c'est à Charleroi qu'on devra aller. On devra prendre un taxi pour y aller ou alors que la banque fasse le taxi, qu'ils se débrouillent pour leurs clients.

Préférez-vous vous rendre sur place, téléphoner ou déléguer par internet lorsque vous devez faire quelque chose avec la banque ?

Pour nous, ce qui est plus facile quand on a un problème, on demande à une madame, conseillère qui vient à domicile. On doit lui téléphoner et il faut quand même attendre, elle ne vient pas tout de suite mais elle est formidable ! Elle nous conseille bien parce qu'on est pensionnés donc on ne dépense plus comme avant. Avant, on aimait bien s'habiller mais maintenant on ne dépense plus tellement à part pour le médecin, le pharmacien, la nourriture et on vit bien mais on regarde à nos sous. Et donc, on a de l'argent sur notre compte à vue. Alors, on nous dit... « vous n'êtes pas obligés de mettre beaucoup, vous ne mettriez déjà que 10 000€ ». Mais j'ai dit non, je fais confiance à mon compte épargne puisqu'il est bloqué, personne n'ira dessus.

Est-ce que vous vous sentez considéré par votre banque ?

C'est une bonne question, je ne sais pas. Ça personne ne le saura jamais, sauf celui qui a des sommes fabuleuses peut-être mais les petits épargnants comme nous je veux dire, on n'est déjà pas si mal que ça...

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque simple et que vous puissiez continuer à tout faire par vous-même ?

Mais ça c'est le système qu'on avait avant avec les papiers, la disponibilité... Il faut que les distributeurs soient accessibles parce que souvent il y a des marches et les personnes âgées n'ont pas toujours facile. On aimerait une facilité complète comme on avait avant... A Beaumont, c'était bien, on entraînait, il y avait un sas vraiment bien fait. Maintenant, rien que pour rentrer dans la banque, il faut faire un code. Par contre, ce qui est bien maintenant, c'est que l'on reçoit tous les mois un document détaillé avec les dépenses etc alors qu'avant c'était tous des petits papiers séparément.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.7 Interviewé n°2

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, pas de problème, c'est un sujet intéressant.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Mon nom c'est XXX, j'ai 80 ans, j'ai été indépendante fermière et je suis chez la banque ING de Beaumont.

Possédez-vous une connexion internet ? Des appareils tels qu'un smartphone, une tablette ou un ordinateur ?

Non... Ah si j'ai une tablette que ma fille a acheté.

Que faites-vous avec la tablette ?

Je regarde des photos sur Messenger que mes petites filles m'envoient et elles me les montrent là-dessus quand elles viennent me voir (sourire). Et alors, ma fille fait les virements du kiné, etc sur la tablette aussi. Moi je ne sais pas l'utiliser parce qu'on ne le fait pas assez souvent, je n'ai jamais travaillé avec ça et j'ai un manque de pratique. Maintenant, même si j'avais appris je ne sais pas si je saurais l'utiliser...

Donc vous possédez une connexion internet, du wifi ?

Ah oui peut-être

Comment décrieriez-vous votre utilisation d'internet ? Comment vous sentez-vous par rapport à tout ça ?

Bah je ne trouve pas ça normal. Je n'arrive pas à suivre l'actualité comme les gens peuvent facilement le faire sur internet. Heureusement que j'ai la télévision et ma gazette. J'ai 80 ans et on a toujours vécu sans internet et on a bien vécu jusque maintenant.

Que pensez-vous des nouveaux services bancaires digitaux ?

Bah je dois dépendre d'autres personnes pour faire des versements, pour voir quand on m'envoie des messages tout ça parce que moi je ne sais pas répondre. En plus je ne trouve pas juste que l'on doive payer plus qu'une autre personne pour un même service, tout ça parce que l'on n'a pas internet. On a toujours vécu sans, on avait nos extraits de compte, on avait le banquier qui venait à domicile nous apporter nos papiers une fois tous les quinze jours voire une fois par semaine. Il venait reprendre les chèques et faire les versements... Tout ça, c'était le banquier qui faisait, nous on n'avait pas internet, on avait pas la possibilité ou alors on devait se déplacer pour aller à la banque.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Je fais mes opérations, accompagnée avec ma fille. Enfin non, ce n'est plus moi du tout qui les fait donc je les délègue complètement (rires). Ce sont beaucoup des versements, je reçois des enveloppes avec des papiers et alors une fois qu'elle a payé, on note sur l'enveloppe « payé le XX/XX » pour que je me rappelle quand j'ai payé et si je l'ai déjà fait ou pas (rires).

Pourquoi déléguez-vous vos opérations bancaires ? Ne savez-vous plus gérer vos comptes ?

Pour être sûre de ne pas me tromper. J'ai peur d'appuyer sur un bouton auquel il ne faut pas toucher. Mais je saurais encore gérer mes comptes, ah ça oui ! J'aime bien de regarder quand je reçois ma pension, etc. Avec internet, je ne sais plus et ça va tellement vite (souffle)...

Aviez-vous l'habitude de vous rendre souvent en agence ? Et à présent ?

Avant, notre pension venait par le facteur, à domicile. Et maintenant, c'est la personne de 80 ans qui doit avoir tous les risques de retirer son argent et de l'avoir sur soi à ce moment-là. Avant, le facteur nous apportait notre pension et on ne faisait pas de versement, on payait avec de l'argent liquide. J'allais plus ou moins une fois par mois en agence quand j'avais besoin de quelque chose en particulier. Maintenant, il faut quand même y aller pour aller chercher les extraits. Enfin, non maintenant, il n'y a plus de machines... On doit payer pour les recevoir une fois par mois. Maintenant je paye quand même avec une carte mais je vais quand même une fois par mois chercher de l'argent liquide.

Avez-vous une agence bancaire située près de chez vous ?

Elle est à Beaumont à 9-10 kilomètres de chez moi à Thirimont. Ce n'est pas facile parce que je dois aussi dépendre de quelqu'un pour que je puisse y aller. Heureusement, je sais encore conduire sur des petites routes, je ne prends plus l'autoroute, ça non, je ne saurais pas ! Mais mon mari est en chaise roulante et donc il faut le surveiller...alors je dois demander à quelqu'un de venir à la maison le temps que j'aille à la banque.

Quelle importance portez-vous au conseiller bancaire ? Est-il important d'entretenir une bonne relation avec lui ?

On ne sait pas sur qui on tombe puisque ça change tout le temps. La banque, c'est toujours la banque mais quand tu y vas une fois par mois, tu ne sais pas sur qui tu tomberas. Tu ne sais pas si c'est un pour les placements d'argent, un qui s'occupe de retirer l'argent. Pour un prêt, tu n'as plus contact avec personne. On a besoin de contact à la place d'une machine, de personnes.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ? Au personnel ? Aux services en ligne ?

C'est tous des voleurs ! Ils travaillent avec votre argent à leurs bénéfices mais pas au vôtre. Je n'ai pas non plus forcément confiance au personnel parce que eux aussi, du jour au lendemain, ils ne savent plus ce qu'ils doivent dire. Aujourd'hui, ils vous diront de placer votre argent là et demain, ce sera autre chose et on ne saura plus quoi. Les services sur internet, c'est encore pire parce que je ne sais pas comment ça fonctionne. Les banquiers s'occupent des grosses fortunes mais pas du petit indépendant.

Si vous deviez rencontrer un problème, préféreriez-vous vous rendre sur place avec une personne physique en face de vous, contacter la banque par téléphone ou déléguer à votre fille sur internet ?

Cela dépend du type de problème mais quand j'ai réellement besoin, j'aime mieux avoir le contact avec les gens. Je préfère avoir quelqu'un devant moi parce que, comment dire, c'est plus concret. Par téléphone, parfois ça bloque, je n'entends pas bien, c'est pas toujours évident.

Vous sentez-vous considérée par votre banque ?

Non, tu es le petit indépendant, tu as ton roulement et ils ne s'occupent pas du reste. Pour placer votre argent, tout va toujours mais quand vous devez aller en rechercher, là c'est plus pareil.

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une bonne banque, une banque facile et que vous puissiez tout faire de vous-même sans déléguer ?

Avoir quelqu'un devant soi, qui nous explique comment gérer mes affaires mais pas une machine qui gère tes affaires pour toi. À l'heure actuelle, j'ai été chercher de l'argent et on doit inscrire ce qu'on reprend comme argent et celui à côté de toi, il voit ce que tu reprends. C'est seulement maintenant qu'il va y avoir des hold-up et tout ça avec des personnes de 80 ans ! Avant, on avait l'argent liquide à sa maison et on vivait avec l'argent liquide de sa pension. Maintenant, si tu vas rechercher 650€, on te suit et voilà. Avant, c'était le facteur qui avait les risques et c'est bien pour ça qu'ils ont arrêté. J'aimerais avoir une agence ouverte avec un personnel disponible une fois par mois et pour le reste, je paye mon boulanger avec mon argent liquide, etc.

Voulez-vous ajouter quelque chose à notre discussion ? Un ressenti général par rapport au sujet ?

Ils ont beau mettre des distributeurs d'argent, il y en a un à Beaumont pour combien de personnes ? Si tu arrives et qu'il y a dix personnes après toi, ils voient ce que tu reprends. Moi ça ne m'intéresse pas... Chacun fait ce qu'il veut mais beaucoup payent avec leur carte pour ne pas avoir de l'argent sur eux et ça, ça fait du travail et des papiers pour les banques. On n'est pas apte à travailler avec internet et pourtant on se sent obligés. A 80 ans, moi je n'y arrive pas et donc je suis obligée de déléguer mes affaires à ma fille. C'est dommage parce que je sais quand même encore tout faire (rires), je fais mes courses, je m'occupe de mon mari, je conduis, je m'informe de l'actualité etc et je n'arrive plus à consulter mes affaires !

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.8 Interviewé n°3

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, si vous avez plus facile comme ça...

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Votre nom, votre ancienne profession, votre âge, la banque dans laquelle vous êtes ?

J'ai 83 ans, j'ai été indépendant pendant 45-50 ans, j'étais fermier et maintenant j'ai ma pension et je vis avec ma pension mais je travaille encore avec mon fils. Ah oui j'ai oublié de dire mon nom, XXX. Je suis chez ING et Crélan.

Disposez-vous d'une connexion internet ? Pourquoi ? Avez-vous un smartphone, tablette, ordinateur ?

Non parce que je n'en ai pas besoin. J'ai un téléphone qui est un GSM mais il n'est pas tactile, c'est avec des touches. Je ne suis plus capable de suivre l'évolution.

Même si on vous apprenait à les utiliser ?

Ah si on m'apprenait peut-être que je le ferais bien mais pour bien faire maintenant, il faudrait le faire. Mais à notre âge, on est trop vieux pour être là-dedans...

Comment vous sentez-vous par rapport aux nouveaux services digitaux ?

Je me sens en quelques sorte mis sur le côté de la route mais c'est de ma faute parce que je ne m'y suis pas mis à ça, assez vite. Je sais qu'il n'y a pas d'obligation mais pour moi ça devient à peu près une obligation puisque maintenant, on n'en sait plus rien faire sans internet.

Qu'est-ce que vous ne savez pas faire à cause d'internet ?

Rien, nous autres, on fonctionne pour tout par formule papier. Enfin si, la semaine passée j'ai reçu un sms « votre rendez-vous est fixé mardi 14h30, veuillez confirmer le rendez-vous ». Comment ? Oui je dois mettre « ok » mais comment ? Sur quelles touches je dois appuyer pour faire « ok » ? Donc j'ai dû lui retéléphoner, au kiné pour lui dire que je confirmais le rendez-vous.

Et donc pourquoi est-ce que vous auriez besoin d'internet ?

Bah je ne sais pas, je n'en ai pas besoin.

Que pensez-vous du service gratuit sur internet ?

Pour moi c'est illogique. Ça ne devrait pas être gratuit. Pourquoi les plus vieux qui ont vécu leurs moments doivent être dépassés par le moderne ? On est obligés pour bien faire de passer par quelqu'un et sinon, on doit payer plus cher parce que, comment dire, il n'y

a plus le même service qu'avant. Avant, tout fonctionnait par papier et on était sur le même niveau, il n'y avait pas d'avantages pour un et des inconvénients pour l'autre.

Il y a de plus en plus de frais bancaires alors qu'il y a de moins en moins de monde pour te recevoir. Ils travaillent pour les jeunes pas pour les personnes âgées. Les jeunes ils dépensent leur argent, il y a le roulement.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Je les fais moi-même et c'est beaucoup des virements.

Et comment les faites-vous ?

Par papier et je les remets à la banque.

Ah d'accord et vous allez combien de fois en moyenne à la banque sur le mois ?

Je dirais que j'y vais à peu près deux fois par mois. Une fois où je fais tous les virements que je dois payer pour le mois et alors une autre fois où je vais reprendre mon argent liquide pour mon mois.

Et comment ça se passe ? Vous prenez rendez-vous pour rendre vos virements papiers ?

Je vais à la machine retirer l'argent et pour les papiers je dois les mettre dans la boîte aux lettres mais je ne vois plus personne. Je ne vais pas souvent parce que aussi, il y a beaucoup de domiciliations.

Et comment avez-vous introduit vos domiciliations ?

Je l'ai fait par écrit, j'ai demandé une domiciliation et alors tous les mois, c'est pris d'office.

À présent, on va parler des questions un peu plus en rapport avec la banque en elle-même et son personnel. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ?

Plus beaucoup parce qu'ils vous conseillent une chose et quand vous avez signé un contrat, si il n'est pas bon, c'est vous qui êtes pris. Nous autres, on n'y connaît rien dans les placements et c'est eux qui nous conseillent mais ils nous conseillent parfois mal et une fois qu'on a signé, c'est pour une dizaine d'années et on n'est plus maître de son argent.

Et vous pensez que ce serait aussi le cas si vous connaissiez votre banquier et que vous aviez confiance en lui ?

Je ne sais pas parce qu'ils ne nous disent rien. C'est quand je reçois mes extraits de compte que je vois ça et vu que j'ai signé pour autant d'années, même si j'arrête, je ne sais plus reprendre mon argent sauf en perdant encore plus.

Si je reformule ce que vous me dites, c'est que cela s'est produit à cause d'un conseiller qui vous a mal renseigné ? Et donc vous n'avez pas confiance ?

Oui, c'est ça.

Et est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Oui à ma banque, enfin, oui. J'ai fait des prêts, j'ai fait ci, j'ai fait là et ça a toujours bien marché. Mais confiance, c'est un grand mot vu que notre argent, on en est plus maître. À notre âge on a mis notre argent dans des placements pensant vivre avec les intérêts. Et maintenant avec l'inflation qui va, on perd tous les mois de l'argent sur tout ce qu'on a travaillé durant notre vie.

Et est-ce que vous auriez confiance aux services sur internet ?

Sur internet ? Bah nous autres, on ne sait rien comme on ne s'en est jamais servi.

Si vous deviez rencontrer un problème, préféreriez-vous vous rendre sur place pour parler avec une personne physique, téléphoner de chez vous ou déléguer à quelqu'un sur internet ?

Ah oui je vais à la banque parler parce que je n'y connais rien mais au téléphone je ne sais pas qui est au bout du fil donc non.

Vous sentez-vous considéré par votre banque ?

Avant oui quand on était dans le mouvement et qu'on gagnait, qu'on retirait et qu'on remettait, ça allait mais maintenant, ils s'en fichent de nous. Bah oui, nous on ne saurait plus beaucoup remettre de l'argent puisqu'on a plus que notre pension alors ils ne s'occupent plus de nous. Comme on ne sait plus placer, avec nous, ils n'ont plus beaucoup de travail, le travail il est placé. Et quand ils vous conseillent, enfin ils n'en peuvent rien avec l'inflation et tout ça mais sinon, à chaque fois qu'on reçoit ses extraits, on voit qu'on perd de l'argent.

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir ou devrait proposer comme service pour qu'elle permette à tout le monde de gérer son argent facilement ?

Avant, on avait une banque où on avait souvent la même personne qui s'occupait de nous et ils venaient même à domicile à ce moment-là. Tandis que maintenant, le personnel de la banque change tout le temps et ils se rejettent les fautes « ah ce n'est pas moi qui ai fait ça, c'est l'autre » et voilà, c'est ça quand ça ne marche pas. Je préférerais le système d'avant parce que je connaissais la personne, j'avais confiance et elle me conseillait bien. Au moins, ils nous montraient ce qu'ils faisaient, ce qui allait bien ou pas et ils me disaient au bout d'un moment « ça il faut le retirer et le mettre sur ça » tandis que maintenant, on n'a plus jamais un contact pour dire « ah votre placement n'est pas bon, il faudrait changer », non, ils ne s'occupent plus de ça maintenant.

Merci pour vos réponses, est-ce que vous voulez ajouter quelque chose par rapport à tout ça ?

Bah je vous dis, c'est malheureux le monde dans lequel on vit maintenant, ils vont manger toutes nos économies qu'on a gagné sur nos vies tellement qu'il y a du changement. À la campagne, on vit encore facilement avec nos pensions mais sans faire d'excès. Avant on avait confiance et maintenant on n'a plus confiance. Ça change tellement qu'ils se rejettent la faute et c'est toujours comme ça alors que finalement, moi j'ai signé un contrat qui n'est pas bon et je ne sais plus l'effacer, il faut attendre l'expiration du contrat pour changer mais on voit que tous les intérêts diminuent.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

3.9 Interviewé n°4

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, enfin j'espère répondre correctement à vos questions.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Je m'appelle XXX, je vais avoir 90 ans dans un mois et demi, je suis encore assez autonome, je conduis ma voiture. Je suis chez Belfius mais avant et encore maintenant j'ai de l'argent chez Fortis.

Dans un premier temps, nous allons parler de tout ce qui est internet. Est-ce que vous avez déjà ressenti le fait d'être défavorisée par rapport à une autre personne à cause d'internet ?

Non pas vraiment.

Vous estimez donc que vous n'avez pas besoin d'internet ?

Mais c'est-à-dire que pour un petit problème, par exemple chercher une adresse, un restaurant bah je demande à ma fille. C'est plutôt des adresses de médecins, de restaurants, des itinéraires, des hôtels...

Est-ce que vous avez un problème avec le fait qu'une personne doive payer plus cher pour le même service parce qu'elle est en version papier, qu'en digitale ? Par exemple : « Ma grand-mère doit payer les extraits de compte, alors ce qui est normal pour l'impression. Mais elle doit payer aussi le service en tant que tel parce que le banquier doit envoyer les impressions. Alors que moi je peux juste aller sur internet et c'est gratuit ». Est-ce que vous avez un problème avec ça ?

C'est toujours un problème quand on doit payer plus cher que quelqu'un d'autre mais le service est là, il faut quand même le payer. Et ça va disparaître peut-être ? Dans 10 ans...

Le service papier ?

Oui ! Non ?

Je ne sais pas ! Il faudra toujours servir des gens qui en ont besoin.

Bah oui, il faudrait quand même qu'il y ait toujours quelqu'un... Mais non je ne trouve pas ça normal ! Tout service doit être payé, il n'y a rien à faire. Une banque, c'est une banque.

Donc le problème ce n'est pas tant que le service soit payant mais c'est qu'il soit gratuit sur internet ?

Non je ne trouve pas ça normal. Après tout, internet s'utilise donc on doit aussi payer internet, les abonnements mais je ne sais pas comment ça fonctionne.

Est-ce que vous effectuez vos opérations bancaires seule, accompagnée, ou est-ce que vous les déléguez ?

Je sais déléguer, c'est Anne (sa fille) qui le fait. Elle travaille dans la banque, elle travaille chez Belfius à la Louvière donc c'est elle qui fait tout. Pourquoi j'irais dans une banque alors qu'elle est sur place et qu'elle peut le faire. ?

Parce que vous avez confiance en elle ?

Bien sûr ! Oui tout à fait, c'est obligé. Il faut avoir confiance sinon ce n'est pas possible.

Et donc vous déléguez comme ça vous ne devez pas le faire vous-même ?

Rien du tout ! Je ne sais même plus comment je vis (rire).

Et ça ne vous pose pas de problème ? Est-ce que vous déléguez parce que...

Parce qu'elle travaille là sur place et que moi je ne dois pas me bouger. Voilà c'est de la paresse.

D'accord mais sinon vous seriez capable de vous en occuper ?

Certaines choses mais pas tout. Je devrais leur demander beaucoup d'aide à la banquière.

Avant que vous déléguiez, combien de fois est-ce que vous alliez en agence ? Donc sur place, par mois...

Pas tellement en fait. Sur la fin après le décès de mon mari. Pendant qu'il était là, c'était lui qui s'occupait de tout ça. Donc ça fait 22 ans maintenant, que je me suis occupée au début. Mais tout de suite, Anne a pris le relais. Elle m'a dit « écoute c'est moi qui le fait ». J'allais chercher de l'argent au distributeur, ou alors je me demandais à Anne qu'elle m'apporte 200-300€ puisqu'elle est sur place, c'est toujours plus facile bien-sûr. Non je n'allais pas tellement. Peut-être tous les trois mois... Quand j'étais convoquée pour des choses de je devais décider, changer mais uniquement pour ça.

Donc ça n'a rien changé pour vous le fait que pendant le covid, on ferme pleins d'agences parce que vous n'y alliez pas ?

Bah non moi je n'étais pas obligée d'y aller. Ça ne m'a jamais dérangé, du tout. C'est vrai, c'est facile qu'Anne travaille là-bas, c'est tellement facile ! Elle a même été gérante de banque à Strépy-Bracquegnies, et puis c'était une petite banque où ils étaient 5 et là elle a fermé. Puis elle est revenue travailler là où travaille son compagnon. Maintenant, Patrice a pris sa pension au mois de septembre et elle, on l'a de nouveau changé. Je dois dire qu'elle n'a pas eu une fin de carrière très intéressante, elle le dit elle-même. Mais bon ça c'est comme ça. Mais elle a travaillé au début à Anderlues je crois.

Et si vous deviez par exemple aller à Belfius, c'est quoi la banque la plus proche ?

C'est ici sur la chaussée, c'est tout près. Mais maintenant c'est toujours sur rendez-vous.

Est-ce que vous avez une connexion internet ? Un smartphone, une tablette, un ordinateur ?

Non. Non, je n'ai qu'un petit téléphone portable.

Pourquoi si ce n'est pas indiscret ?

Parce que ça ne m'intéresse pas, du tout ! Je n'en ai jamais eu ! Peut-être que si j'en avais eu un il y a plusieurs années, c'est certain que je n'aurais pas abandonné. Parce que malgré tout c'est passionnant. On aime bien avoir de nouvelles choses. Mais comme je n'ai jamais eu...

Maintenant nous allons passer aux questions plus en rapport avec la banque. Quelle importance accordez-vous aux conseillers bancaires, au personnel de la banque ? Est-ce que si vous n'aviez pas la personne à qui vous confiez votre argent, et que vous deviez aller en agence, est-ce que c'est important pour vous d'avoir confiance en cette personne ? Ou est-ce que finalement peu importe la personne tant qu'ils sont compétents.

On aime toujours avoir la même personne pour ce genre de demande. Je préfère garder toujours la même personne mais ce n'est pas possible, ils changent tout le temps. Avant chez Fortis j'avais toujours Monsieur Bouchez qui est maintenant parti à la Louvière mais j'étais bien triste quand il est parti parce que je l'aimais bien, il m'aidait beaucoup, il était super gentil. Mais après c'est Anne qui a tout pris en main.

Donc c'était quand même important pour vous d'avoir la même personne ?

Oui ! On a quand même des rapports avec cette personne et c'est sympa. Avant, je me souviens c'était encore à Fortis un Liégeois mais alors qu'il était charmant. Mais j'étais triste quand il est parti. Mais c'est comme ça.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Bah jusqu'à présent oui, on a toujours eu confiance. On n'a jamais eu aucun problème. Quand mon mari est décédé, j'ai demandé à Anne qui travaillait chez Dexia, de tout liquider mais elle a dit « non non, tu laisses tout ce que tu as chez Fortis, on ne met pas comme ça ses œufs dans le même panier ». Et du coup, je suis toujours cliente chez Fortis mais je n'y vais plus jamais. C'est eux qui me téléphonent parfois quand il y a un petit changement ou bien quelque chose à vendre ou bien me proposer pour acheter mais ça je ne fais plus. C'est Anne qui s'occupe de ça. Je ne sais même plus comment cela fonctionne. Je ne sais même pas combien d'argent j'ai. Donc non il n'y a pas de problème, moi je fais confiance aux banques. J'ai peut-être tort, je ne sais pas. Depuis plus de 60 ans, je n'ai jamais rien eu à dire de mes banques.

Vous ne voudriez pas continuer à gérer vos comptes sans les gérer, c'est-à-dire savoir ce que vous avez, ce qu'il se passe et pour tout ce qui est opérations plus complexes alors déléguer ?

Oui, ça souvent Fortis me téléphone 1-2 fois par an et alors ils me demandent ce qu'il faut faire. Mais je demande quand même à Anne, c'est elle qui gère donc c'est elle qui sait ! Moi je ne gère rien.

Donc ça ne vous pose pas de problème de plus gérer ?

Bah si parce que je me pose des questions mais ça s'arrête là. Ça m'arrange plus que quelqu'un s'en occupe. Je suis une paresseuse. C'est tellement plus facile de déléguer. Au début, c'est un petit peu, et puis à la fin on se désintéresse complètement de tout (enfin moi). Quand on délègue, on laisse faire. Peut-être que je devrais m'en préoccuper un peu plus. Au début de mon mariage c'était moi qui m'occupais de tout. Puis quand mon mari a été pensionné alors il a tout pris en main, il m'a dit « tu ne t'occupes plus de rien » et

puis une fois décédé, j'ai dû reprendre un petit peu quand même. Mais avec les années, 22 ans j'ai laissé aller et maintenant c'est Anne qui a tout en main.

En termes de contact, est-ce que vous préférez aller sur place et avoir une personne physique ou est-ce que vous préférez par facilité rester chez vous et avoir la personne au téléphone ?

Au téléphone je n'aime pas tellement. Je préfère, si je le faisais encore, être en face de la personne et parler avec la personne plutôt que d'être au téléphone.

Pourquoi ?

Je ne sais pas, je trouve que c'est plus sympa. J'aime mieux être avec la personne. On sait quand même mieux s'expliquer qu'au téléphone.

Est-ce qu'au niveau financier, vous vous sentez importante ou considérée par votre banque ? A quel niveau ?

Importante peut-être pas mais considérée oui. Je trouve qu'ils sont toujours très gentils. Ils répondent à mes besoins. Ils aiment bien leurs clients.

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que vous puissiez récupérer votre autonomie ? Qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour qu'elle soit simple ?

Un service impeccable mais ce n'est plus tellement le cas... Je pense que ce serait une banque proche et disponible. C'est d'avoir des gens qui peuvent vous renseigner comme il le faut si vous avez des placements à faire ou des choses à vendre mais ça ils le sont. Ils sont capables, intéressés et intéressants. Ils sont de bons conseils. J'ai toujours eu de bons conseils, toujours ! C'est vrai que je n'ai jamais eu à m'en plaindre.

Mais du coup qu'est-ce qui faisait que le service était plus impeccable avant par rapport à maintenant ?

À l'époque où moi j'allais, il y avait beaucoup de personnes, énormément de personnes à l'accueil.

Et donc c'était plus facile, plus difficile ?

Pour moi, c'était parfait ! C'est vrai qu'on a des regrets de cette façon de faire mais c'est un terminé, c'est un temps qui est révolu. Ça ne reviendra pas. Il n'y a que des personnes comme moi qui parlent comme ça. Les jeunes ont oublié ce système, où on allait à la banque toutes les semaines chercher ci, demander ça...

J'ai terminé mes questions, la dernière est : est-ce que vous voulez ajouter quelque chose ?

Des regrets je n'en ai pas même si tout change et que ce n'est pas gai pour les personnes âgées. C'est même parfois très difficile. Mais c'est le monde qui change et ça ne sert à rien de pleurnicher, on sait très bien que ça ne changera pas. Au contraire, je pense même que ça va encore s'accroître. Donc non je ne vais pas me plaindre, ça va comme ça. Mais j'ai un bon avantage avec Anne. Toutes mes amies ont des enfants, elles ont toutes quelqu'un pour les aider.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Sans aucun problème (rire).

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Je m'appelle XX, j'ai 76 ans et j'étais institutrice primaire pendant une trentaine d'années. Maintenant je suis pensionnée depuis un certain temps. J'ai quitté l'enseignement au moment où on introduisait dans l'enseignement les ordinateurs. Ça, ça a été mauvais parce que je ne m'y suis jamais intéressée, parce que moi je suis intéressée par le jardin, les plantes tout ce qui est la terre. Alors mon mari, il s'occupait des paiements, et moi je m'occupais de l'intendance. Mon mari il s'est informatisé tout seul, il n'a jamais été à des formations. Après il s'est acheté un ordi, deux ordis, puis une tablette et un smartphone et moi j'avais toujours mon petit Nokia. Puis on m'en a acheté un autre mais j'ai toujours eu des difficultés. Et maintenant mon mari il est parti, et j'ai vraiment du mal.

À quel niveau ?

Je n'y arrive pas. On me montre la tablette et tout, mais j'oublie tout. Je n'y arrive pas. J'ai aussi du mal par exemple aussi quand je vais à la banque et que j'ai le tableau, des fois j'ai dû faire appel parce qu'on ne me donne pas l'argent. Mais ce qui a, le plus dur que j'ai eu à gérer, c'est qu'il n'y ait plus de guichet. Ça j'ai eu du mal ! Parce que quand on se retrouve devant une machine comme ça et qu'il y a une file derrière vous...

C'est oppressant ?

C'est oppressant ! Donc ça j'ai quand même des difficultés. Et une fois, je n'arrivais pas à avoir de l'argent et personne. Alors j'ai dit au monsieur qui était derrière moi, mais dans le fond il ne peut pas, alors il me dit « mais madame il faut regarder ». Alors je dis « oui mais au lieu de mettre ma date de naissance 1946, je mettais 46 donc bah il me disait « mais madame vous devez mettre autant de points ». Mais voilà, ça me stresse... Donc maintenant qu'est-ce qui se passe ? Maintenant, c'est ma fille qui gère tout. Et ça fait bien longtemps que je ne suis plus allée chez Belfius. La dernière fois que je suis allée, j'ai été fort déçue parce que...je vais chez un dentiste qui a mal rempli les papiers donc j'envoie les papiers à la mutuelle qui me les renvoie en me disant qu'il avait mal rempli et qu'il fallait, qu'il les remplisse correctement. Bon ça s'est fait ! Et puis, au lieu de m'envoyer, de me verser sur mon compte mutuel, ils m'ont envoyé des chèques circulaires. Alors je me dis « mais qu'est-ce que c'est que ça », mais bon il faut aller à la banque... Je vais à la banque mais pas de guichet ! Alors je sonne et alors on ne me répond pas.

Elle est située où la banque la plus près de chez vous ?

C'est à la route de Mons.

Donc c'est assez près d'ici ?

Quand même pas... il faut traverser Binche, j'ai une voiture donc je vais en voiture. Donc je vais à la banque, et je sonne mais pas contente, c'est un mauvais contact. Et elle me dit « madame, vous devez mettre dans une enveloppe et dans la boîte aux lettres ». Je reviens et je fais. J'arrive à la boîte aux lettres, et je vois « ne pas mettre de chèque » bah oui puisqu'il était signé parce que risque de vol. Donc je me dis mais qu'est-ce qu'on fait ? Donc je resonne et je dis qu'on ne peut pas les mettre parce qu'on risque de les voler mais elle n'était pas très aimable mais je lui donne, elle les prend et je pars. Je reçois mes extraits, parce que oui je reçois mes extraits.

Que vous payez ?

Que je paye ! Et alors je vois qu'on m'avait retiré 25€ pour les chèques circulaires parce que j'ai donné ces chèques. Alors je me dis « bah 25€ quand même » donc je n'étais pas contente. Et hier, juste après le journal je regardais Natacha Daoust, c'était justement sur les banques et y a une dame qui était là, responsable des banques sans doute, mais oui on demande de ne plus demander les extraits parce qu'on les a augmentés et on les augmente toujours de plus en plus. Mais pour ça, il faut un rendez-vous à la banque et ma fille et moi on va essayer de ne plus avoir les extraits mais il faut toujours qu'on soit libre pour aller à la banque quoi... Parce que c'est quand même cher tous les mois. Mais moi les extraits je les regarde quand même et ça me rassure sinon quand elle est là, on fait défiler la tablette et je vois ce que j'ai dépensé.

Mais ce n'est pas la même chose ?

Non voilà.

Est-ce que vous avez le sentiment d'être défavorisée par rapport à une autre personne par rapport à internet ?

Défavorisée.. ?

Par exemple là vous m'expliquiez que vous aimeriez bien regarder tous vos comptes sans forcément devoir payer plus.

Ah oui !

Et du coup, vous êtes obligée de le faire par le biais de votre fille, et heureusement que vous pouvez avoir une personne de confiance, sinon comment feriez-vous ?

Ah comment je ferais ? Je me le demande. Mais à mon avis je serais bien obligée parce que je suis volontaire. Il n'y a pas longtemps, j'ai suivi une formation à Erquennes et j'étais larguée. Je me suis retrouvée avec des personnes même plus âgées que moi mais qui s'en sortaient bien. Et moi non. Je n'en suis pas revenue plus intelligente... ou alors il me faudrait : premièrement – deuxième -... Elle m'a tout mis dans un carnet et il faudrait que je le fasse... Mais c'est peut-être de la paresse.

Que pensez-vous du service gratuit sur internet ?

Ah oui, c'est un problème. Il faut vraiment que je sache me servir de l'appareil. On n'a plus d'autre choix avec tout ça.

Où alors il faudrait que vous ayez accès à ce service uniquement en payant l'impression puisque le service sur internet est gratuit.

Ah bah ce serait bien ça.

Ce serait plus égalitaire, on va dire. Comment effectuez-vous vos opérations bancaires ?

Je les délègue tout à fait à ma fille.

Complètement ?

Complètement !

Et pour quelles raisons ?

Parce que je suis sûre qu'elle va bien le faire ! Quand elle est à côté de moi des fois je le fais. Mais j'ai un carnet, donc je pourrais les faire. Mais j'ai peur de me tromper parce que je l'ai déjà fait et tout s'efface.

Et si c'était par papier, vous sauriez encore le faire ?

Oui !

Donc c'est vraiment à cause d'Internet que vous ne savez plus le faire ?

Oui parce que pendant des années, je me suis occupée des paiements de ma maman qui était au home, et je remplissais les papiers moi-même. J'allais à la poste moi-même parce que papa ne s'occupait pas de mémé.

Et donc vous les déléguez parce que ça se passe maintenant sur internet ?

Oui !

Pas parce que vous ne voulez plus ?

Non, je ne suis pas paresseuse. Mais je vois bien qu'avec elle ça va vite et on a pris une routine, tous les dimanches on le fait. Et de toute façon je n'ai qu'une fille donc je lui ai dit, tu gères mes comptes. Je lui fais bien confiance.

Quand vous gériez vos comptes, est-ce que vous alliez souvent sur place ? En agence ? Combien de fois par mois, plus ou moins ?

Avant, j'allais déjà retirer de l'argent tout le temps. Mais gérer, c'était mon mari et il faisait tout le temps par la tablette, par l'ordi. Moi je ne m'occupais pas tellement des comptes. Moi j'ai toujours fait confiance à mon mari.

Disposez-vous d'une connexion internet, d'une tablette ? Savez-vous l'utiliser ?

Ah oui j'ai une connexion internet, elle est là-bas, en dessous de la télé. J'ai une tablette mais c'est ma fille qui l'utilise. Je ne l'ai jamais fait alors maintenant c'est compliqué de le faire.

Est-ce que vous des déficiences sensorimotrices comme on parlait de la mémoire, par exemple les petits caractères c'est difficile à lire ? Est-ce que vous voyez mal les couleurs ? Est-ce que le toucher ?

Avec le GSM j'ai beaucoup de problèmes. C'est le smartphone de mon mari mais je n'ai pas internet.

Donc c'est difficile pour vous d'utiliser tout ça ?

Oui

Pas de problème de vue ?

Bah je porte des lunettes et je les mets donc ça, ça va. C'est toucher.

Maintenant je vais vous poser des questions en rapport avec la banque. Est-ce que vous accordez une importance particulière au conseiller bancaire ? Est-ce qu'il est important d'avoir une bonne relation avec lui ou elle ? Ou est-ce que finalement peu importe qui j'ai devant moi, ils sont tous compétents ?

J'aimais bien comme avant. Avant je connaissais, et on était mieux reçu. Maintenant, je trouve que le peu où j'ai été, j'ai demandé un petit service, mais franchement je n'étais pas bien reçue chez Belfius ici. Et d'ailleurs y avait une femme de mon âge et elle m'a dit « mais madame pour qui est-ce qu'on nous prend ? ». J'étais gênée ! On met quand même nos sous ! Mais quand j'ai été pour mes chèques circulaires j'ai eu à faire à un gentil jeune homme qui m'a bien fait asseoir. Et quand on a été pour la succession de mon mari, on a été très bien reçu par la dame qui s'est occupée de tout. Elle a été très bien. Pour moi c'est important d'avoir un contact.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Je pense qu'elles sont toutes pareilles, non ? Je fais confiance, je suis bien ! Par rapport à des amis qui sont ailleurs et qui ne sont pas contents. Moi je suis contente où je suis maintenant. Je dois sortir de Binche pour y aller mais j'ai un parking et je m'y retrouve bien.

Est-ce que vous avez confiance au personnel ?

J'espère. Je ne les connais pas.

Vous auriez plus confiance si c'était toujours la même personne ?

Ah ça oui ! Si on n'avait rien qu'un visage qu'on connaît oui.

Est-ce que vous avez confiance au service en ligne ?

Ah ça je me méfie du service en ligne ! Ça j'ai peur. Je regarde quand même le journal tous les jours et on montre beaucoup les personnes âgées et tout. Et ça je fais attention et si je reçois un coup de fil, je ne me laisse pas avoir ! Aujourd'hui j'en ai encore eu un au matin mais je ne me laisse pas attrapée.

Si jamais vous deviez rencontrer un problème avec votre argent, est-ce que vous préféreriez aller sur place ou alors rester chez vous, parce que c'est plus simple par téléphone ?

Non, je préfère aller à la banque ! Comme on fait avec ma fille quand on est allées pour mon mari. C'était bien parce qu'elle nous a tout bien expliqué et je me suis sentie mieux. Une fois j'ai été reçue aussi parce que j'avais demandé qu'on me prélève une somme tous les mois parce que j'avais décidé de payer les kots de mes petites filles et je suis allée et alors on a fait la transaction. Ce n'était même pas dans un bureau, c'était sur une table et on a fait la transaction. Elle a changé le nom, elle a mis Emma, j'ai donné la somme et ça s'est fait.

Et vous n'auriez pas pu le faire par téléphone ?

À mon avis oui, mais je préférerais que ce soit comme ça, que ce soit la dame qui s'en occupe. Elle m'a dit que tout était en ordre. Et bon ça fait 4 ans que c'est en route et je n'ai jamais eu de problème.

Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

Considérée.. ? Non je ne crois pas. Je ne sais pas ! Mais ils m'envoient des trucs des fois bien sûr mais bon...

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque considérée comme facile d'accès, qui vous permettrait de faire ce que vous avez à faire sans demander à qui que ce soit de le faire pour vous ?

Je pense qu'on ne peut pas rêver de ça maintenant avec la vie actuelle qu'on vit maintenant... Mais j'aimerais bien qu'on me dise « madame je vais vous aider, venez dans mon bureau ». Si j'avais un problème avec la machine pour les billets, j'aimerais qu'il y ait quelqu'un avec moi. Et je lui dirais bien merci et tout ! Mais qu'il y ait une aide quoi... Mais maintenant c'est vraiment le froid et le personnel qui a été remplacé par la machine. Quoique des fois, quand on allait au guichet on n'avait pas à faire à quelqu'un de très sympa mais je préférerais. La machine, il n'y a rien à faire, elle me fait peur !

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, d'accord.

Pas de stress à ce niveau-là. Donc pour commencer, est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots ?

Ouf ... Me présenter ... Je m'appelle XX, j'ai 84 ans et je n'ai jamais travaillé. A l'époque, mon mari n'a jamais voulu que je travaille. Il était Directeur de banque et voilà. J'ai élevé mes enfants. Puis quand mon mari est décédé ... ça va faire 18 ans ... J'ai eu la chance d'avoir mes petits-enfants, que j'ai élevé tout de suite. Donc, ça s'est bien passé disons. J'ai fait beaucoup de sport ... enfin, je courais. J'ai couru 35 ans.

Waw !

J'ai fait un marathon ! J'ai fait les 20 kilomètres de Bruxelles ... voilà. Maintenant je continue : je fais de l'aquagym tous les lundis. Je faisais beaucoup de marche. Je diminue avec mon dos, mais je marche encore toutes les semaines un minimum 10 kilomètres, et maintenant ça va au-delà de 18 ... c'est difficile (rires).

C'est déjà énorme !

C'est difficile pour mon dos. J'ai des problèmes de dos. Mais je continue comme ça. J'ai un jardin, que je me suis toujours occupée. J'aime bien les fleurs. Je m'occupe encore de tout mon jardin. Je reste autonome le plus possible.

Et vous êtes dans quelle banque ?

BNP Paribas. Mon mari a fait toute sa carrière là ... Donc voilà.

Sa carrière ... Il a travaillé là-bas ?

Toute sa carrière ! Il a commencé à Mons, comme employé. Puis il est devenu Directeur d'agence à Nimy. Puis il est parti à Bruxelles, fin de carrière pour ... pour être disons, accrocher les non-clients, les grosses fortunes quoi. Voilà ... en deux mots.

D'accord ... Du coup, dans un premier temps, on va parler de tout ce qui est internet. Donc, est-ce que vous avez une connexion internet ?

Oui.

Est-ce que vous avez un smartphone, une tablette, un ordinateur ... ?

Une tablette. Pas de smartphone.

Est-ce que vous savez l'utiliser ?

Euh ... Pour ce que je dois faire je sais l'utiliser. Par exemple, tous mes paiements ... pour consulter mes comptes, envoyer des mails (rires). Et surtout, je l'avais prise parce que j'ai une autre petite fille qui est partie faire un an ... A 18 ans, elle est partie aux Etats-

Unis. Donc pour pouvoir la voir, j'ai acheté une tablette ... via Messenger. Voilà, c'est comme ça que l'histoire a commencé.

D'accord ! Est-ce que c'est facile ou difficile pour vous de l'utiliser ?

Maintenant ça va. Avant c'était difficile ... au départ ... tu sais, l'informatique à mon âge (rires) ...

Ça fait longtemps que vous l'avez ?

(Réflexion) Attends ... Elle va avoir 22 ans ... Donc ça fait 4 – 5 ans.

Et alors, après, on a bien été obligés puisque les banques ... y'avait plus d'extraits de compte. Fallait ... fin voilà ... Donc ils m'ont un peu initié (rires).

Ça va ... Comment décrieriez-vous votre utilisation d'internet ?

Et bien ... Je dois dire, je regarde les infos le matin, sur Google ... un peu. Puis, je vais voir sur Messenger (rires). Mais pour le reste ... j'ai quelque fois regardé, sur Auvio ... Mais j'ai déjà assez avec la télé. Je préfère, alors voilà ... Au-delà de ça, je téléphone par Messenger, parce que c'est facile et ça ne coûte rien. A part ça ...

Mais c'est déjà énorme, moi je trouve !

Et donc je ne sais pas, quand il y a un problème, comme hier ... Non, c'était le jour d'avant. Y'a un problème, ils regardent. C'est eux qui font quand je reçois des mails indésirables ou quoi ... Ils s'arrangent.

Comment vous sentez vous par rapport aux nouveaux services bancaires digitaux ?

Y'a-t-il encore des services bancaires (rires) ?

Ce sont des services, on va dire, qui sont dit gratuits. Donc c'est-à-dire, par exemple, consulter vos comptes ... Je ne sais pas si on peut appeler ça des services ...

Non ... Non. Il n'y a plus de services. A côté de quand mon mari était à la banque. Maintenant, il n'y a plus aucun service. Tu n'as plus aucun contact. Moi, je ne sais pas qui est gérant, directeur ... je ne sais pas s'il y en a encore ... Mais je ne vais plus jamais à la banque. Jamais.

Et comment vous sentez-vous par rapport à la gestion de vos comptes sur internet ?

(Souffle) ça je m'en occupe moi-même disons... Le reste, tu sais, je n'ai qu'un truc, je sais même plus comment ça s'appelle ... qui se fait tout seul. Enfin, ce que je dois faire, je sais le faire moi-même, et voilà. Faire des transferts, carnet de dépôt, faire un virement, tout ça, il n'y a pas de problème.

Et que pensez-vous du service gratuit sur internet ?

Gratuit, via les banques ? Ou ... ? Pour les banques ? Bah écoute, moi c'est difficile à dire parce que du fait, que mon mari était à la banque, j'avais déjà, il paraît, la gratuité de tout ... les virements, et ainsi de suite. Je ne sais même pas si ça existe encore maintenant (rires). Je vois qu'ils me retirent quand même 3-4 euros par mois. Mais moi j'avais déjà, même quand mon mari est décédé, ils m'ont laissé cet avantage, disons.

Par la gratuité, j'entends le fait que ... par exemple, les extraits de compte existent encore, mais évidemment il faut les payer.

Ah oui !

Tandis que sur internet, sur la tablette, vous pouvez y accéder.

C'est ce que je fais.

Vous avez de la chance de savoir l'utiliser ... Du coup, est-ce que c'est un avantage d'avoir tous ces services gratuitement ? Est-ce que c'est normal de les payer pour les avoir en papier ?

Pour le papier, je ne vais pas dire ... Mais moi je trouve qu'ils jouent avec ton argent ... et on doit payer. Non. Je ne trouve pas ça normal qu'on doive payer. Et je crois que c'est cher. Moi j'ai refusé aussitôt ... J'ai dit, je vais voir, on sait retourner dix ans en arrière, je crois. Je vais voir sur ma tablette. Mais celui qui a besoin ... qui n'a pas, ça revient cher. Et on a plus d'intérêts (rires). Que du contraire. Donc non, non.

Ok ... Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Bah pour l'instant, ce que je fais, ce sont des virements.

Il y a beaucoup d'ordres permanents, non ?

Oui, j'ai l'électricité, l'eau, Proximus ... Oui, j'ai quelques ... que je vérifie, en plus de ça. Et puis le reste, je fais les virements moi-même.

Vous consultez vos comptes ?

Oui. Oui, oui. Quand je vais au magasin, je vais voir qu'ils m'aient bien débité, et voilà.

Ok ! Est-ce qu'avant d'avoir la tablette, vous alliez souvent en agence ?

Une fois à la semaine. Je passais chercher mes extraits de compte, une fois à la semaine. Et je tapais déjà à la machine sur la fin, les virements. Je n'ai jamais remis ... très peu de virements papiers. J'ai toujours fait à la machine, quand ils ont eu ça.

Donc vous avez eu la tablette un peu avant le covid alors ? Donc vous aviez déjà « préparé », entre guillemets, cette transition ou pendant le covid, toutes les agences ont fermé ...

Ah oui, oui ...

Ok ... Vous avez une agence bancaire tout près de chez vous ?

A Tubize.

Elle est encore ouverte ?

Elle est encore ouverte (rires). Jusque quand ... je ne sais pas. Oui.

Ok ! C'est déjà bien ça. Est-ce que vous avez des problèmes de vue, d'audition, de toucher ? Et est-ce que ça peut vous rendre la tâche plus difficile à l'utilisation d'internet qu'une autre personne ?

(Réflexion) Je commence à être un peu sourde de la feuille (rires), comme on dit ... Mais non, jusqu'à présent ça ne me pose pas de problème, non.

Et alors, maintenant on va un peu plus parler de la banque en elle-même. Quelle importance accordez-vous aux conseillers bancaires ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ? Ou est-ce que, finalement, peu importe qui on a devant soi, ils sont tous compétents ?

Non et puis ils changent tout le temps. Avant, il y avait un conseiller qui passait, que j'allais voir avec mes 2 garçons. Maintenant, ça change tout le temps. Et bon comme le papa de Clémence est à la banque, donc je n'ai pas besoin (rires) d'un conseiller bancaire. Quand j'ai besoin, je me réfère à lui. Il était aussi directeur d'agence, je ne sais plus combien d'années donc bon voilà.

Et donc, heureusement quand même qu'il est là ? Parce que vous avez quand même besoin d'une personne ?

Et bien oui, pour certaines choses. Mais bon ... oui. Oui.

Ok ... Est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

(Rires) Il faut bien, oui ... oui. Il y a quand même des garanties de l'Etat. Mais voilà, ce n'est plus la banque d'antan. Pour moi, ça ne ressemble plus à rien à côté de ce que c'était avant. On était accueilli. Par exemple, on allait à l'agence et ainsi de suite, je te dis ... il n'y a vraiment plus de contact. Pour les personnes qui ne savent pas se débrouiller, je ne sais pas comment elles font.

Compliqué, oui ... Et est-ce que vous avez confiance en votre conseiller ?

Je ne sais même plus qui c'est ... (Rires). Parce que je te dis, je suis un peu à porte-à-faux. Je demande à Jean-Louis. Et tu sais, maintenant avec l'âge que j'ai, je suis au-dessus de tout ça. Je ne m'inquiète plus de rien.

Ok ... Et est-ce que vous avez confiance aux services en ligne ? Donc quand vous consultez vos comptes sur internet ... ?

Oui, ça oui. Quand même (rires) !

Vous êtes à l'aise ? Vous n'avez pas peur d'avoir un message et de cliquer sur un mauvais truc ?

Ah non. Quand il y'a quelque chose, que je vois un mail qui me semble bizarre, je n'y touche pas et ... non, non. Ça je fais fort attention à ne pas cliquer là où il ne faut pas justement.

Donc vous avez confiance, en général, mais vous avez quand même peur ?

Je me méfie, oui bien sûr. Je reste vigilante disons parce que, avec tout ce qui se passe maintenant, non. Si je voyais quelque chose qui arrive ... là sur la banque et qui me semble bizarre, je n'y touche pas. Non. Alors, je demande à Jean-Louis ou dans les jeunes, qui passent.

Ça arrive tellement vite.

Oui. Quand on voit les gens qui se font arnaquer, je suppose que tout le monde n'est pas crédible à ce point-là. Je ne sais pas.

Mais ça n'a rien avoir avec l'âge, non plus. Parfois on envoie des SMS : « Votre colis est arrivé. ». Et bien heureusement que je n'ai pas commandé cette semaine-là, sinon j'aurais peut-être cliqué sur le lien.

Et bien voilà ! Voilà. Moi, acheté sur Amazon, des trucs ainsi, ça je ne fais pas. Quand je commande, c'est chez Clémence mais c'est encore très rare. Donc je préfère aller dans les magasins. Enfin, ça n'a rien avoir avec la banque mais ce sont toutes ces ventes en ligne qui font du tort aux commerces locaux, il n'y a rien à faire.

Et donc, vous savez encore vous déplacer, conduire ... ?

Oui, ça je vais partout. Je ne vais pas te dire que je vais aller à Bruxelles, j'ai été jusque...dans le temps mais maintenant je n'oserais plus. Maintenant je vais où ce que je connais

Et donc, si vous deviez aller à la banque, il n'y a pas de soucis ?

Oh non, non.

Ok ! Est-ce que vous préféreriez vous rendre ... Si jamais il y avait un problème, est-ce que vous préféreriez aller sur place, en agence, avec quelqu'un en face de vous. Ou alors le faire par téléphone ?

Non, je préfère quand même, si tu as un problème, avoir quelqu'un, un répondant quoi ! Au téléphone, bon ... Et puis, là aussi, on te passe, la dernière fois que j'ai sonné, tu arrives à Bruxelles, de là ils te renvoient ... non. Et c'est tout à fait anonyme. Je préfère. Je préférerais.

Et pourquoi vous préféreriez avoir quelqu'un en face de vous ?

Parce que le contact ... on sait mieux s'expliquer que par téléphone, je trouve.

Oui ... Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

Ça, je ne crois pas (rires). Tu es un numéro, comme beaucoup de choses. Non. Non.

(Réflexion) Avant ... je ne crois pas, je me réfère encore du temps de mon mari mais maintenant, probablement. Mais maintenant, il faut être fort fort riche. Grosse fortune, tu sais !

Et, pour vous, quels critères doit avoir une banque pour que ce soit une banque « facile » : une banque qui permette à tout à chacun de garder son autonomie ?

Et bien qu'il y ait encore un service pour la clientèle, qu'il n'y a plus beaucoup maintenant. Que Monsieur tout le monde puisse aller, discuter, ... Maintenant, je pense que c'est tout par rendez-vous. Je ne sais même pas si c'est encore ouvert comme avant parce que je dois dire que je n'y vais plus. J'y vais quand il me faut un peu d'argent liquide. C'est tout. Plus accessible, disons.

On m'a souvent répondu « la banque d'antan ». On voudrait revenir ...

Oui. Comme je te dis, du temps que mon mari était ... c'était même de trop, je trouvais. Mais ça, c'est un autre débat. Au temps où il a commencé, on faisait tout pour attirer les clients. Qu'est-ce qui démarchait. Maintenant, ça n'a plus aucune comparaison. Combien de fois j'ai dit « mon dieu, s'il revenait ». Déjà, la tenue. Enfin, je te dis, maintenant je n'y vais plus depuis longtemps. Avant, ils étaient toujours impeccables au guichet. Je me disais, mon mari s'il arrivait, il les mettrait tous à la porte et leur dirait d'aller se rhabiller (rires). Toute la vie a changé, ça évolue ... bien ou mal. Ça, c'est discutable mais il y a une évolution terrible dans la société.

Il y a des avantages et des inconvénients, c'est sûr.

Pour des personnes âgées, oui. Quelque fois je me dis, les personnes âgées elles sont transparentes, on ne tient pas tellement compte... avant, t'avais quelque chose : les échéances, on te prévenait ... « il y a ci, il y a ça ... ». Maintenant, plus rien. Tu peux avoir X ... Avant, sur le compte courant, on avait une certaine somme. On sonnait en disant : « vous ne croyez pas que ... ». Pourtant je dois dire que j'ai peut-être beaucoup trop sur le compte courant ... parce que ... parce que c'est comme ça. Et puis maintenant,

moi je distribue (rires). Je préfère distribuer que placer en banque. Mais jamais plus, on a un coup de fil de quelque chose.

Ça c'est étonnant. Ça, on ne m'a pas encore dit. Et on me disait justement qu'on leur téléphonait, mais qu'ils n'avaient plus confiance, parce que on leur disait « ah investissez dans ceci, dans cela » ... et finalement, ils me disaient « on a travaillé toute notre vie, et on est en train de perdre notre argent parce que on nous a mal conseillé ».

Ah bah oui, bien sûr. L'argent n'a plus de valeur, oui, ça c'est un fait. Mais qu'est-ce que tu veux qu'ils te proposent ? Y'a plus rien. Oui ... des trucs d'assurance comme j'en ai encore 2-3, mais j'en avais pris à vie donc voilà. Mais sans ça, ils en ont sorti un emprunt ou quoi mais quand tu vois ce qu'ils donnent comme intérêt ... y'a plus rien. Non l'argent dévalue, ça c'est un fait. Non.

Ok ! Donc moi j'ai fini déjà mes questions, donc si vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion. Un ressenti plus général ... ?

Non ... Non, c'était agréable (rires) de pouvoir un peu débattre de ça. Mais tu sais, moi ce n'est plus ma priorité à mon âge. Ma priorité, les banques ... enfin les placements, tout ça ...

Non ! Mais vous avez encore toute votre autonomie donc vous gérez tout par vous-même.

Tout, tout. La banque, le jardin (rires) ... tout. Non. Jusqu'à présent je ne dépends pas. J'ai un monsieur qui vient me donner un coup de main pour les plus gros travaux que je fais mais jusqu'à présent je suis encore autonome. Ça peut vite changer. Mais maintenant, même chez les médecins il faut prendre rendez-vous par internet, ça, j'ai du mal. Parce que ce n'est pas très clair. Souvent j'attends, je ne sais pas pourquoi, il ne m'arrive jamais ou alors je lui téléphone, parce que c'est un ami ... Et alors, tu dois aller voir dans les plages, ce qu'il reste ... Non ... tu n'as plus de contact avec personne ... non.

Et c'est ce qu'il manque ?

Mais oui. Allez, quand tu es seul : il y a des jours ... Moi, c'est parce que je sors mon chien. J'ai le contact facile donc il y en a beaucoup ... on barbote ... Mais il y a des jours où ... même par Messenger, quelque fois, ils envoient un message bon et je me dis, ça va aussi vite de taper sur le bouton et dire « bonjour, comment va ? ». Non ... Et il y a des jours que tu ne parlerais pas...

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, d'accord.

Est-ce que vous pouvez commencer par vous présenter en quelques mots ?

Je m'appelle XX, je suis pensionné depuis une dizaine d'années donc heu fin 2012-2013 comme j'étais fonctionnaire, j'ai été jusque la limite d'âge de 65 ans. J'ai terminé ma carrière à la justice comme de paix du premier cantonnement près de la grand place. J'ai été jusqu'au bout, j'ai eu une carrière complète et tout ! Je m'occupe...ma passion est notamment la photographie. Je suis inscrit au club photo de Nivelles (sourire). On a pas mal d'activités, on a des réunions tous les vendredis soir et des activités de groupe à l'extérieur aussi quoi.

Ah c'est chouette ! Et donc vous avez quel âge ? Dans quelle banque êtes-vous ?

75 ans. BNP Paribas.

Ok ! Alors mes premières questions vont porter sur internet en particulier. Est-ce que vous avez une connexion internet ? Un smartphone, un ordinateur, une tablette ?

Oui j'ai une connexion internet ici. Donc, j'ai un ordinateur, un ancien et puis j'ai acheté récemment un MacBook il y a un an et demi. C'est un ordinateur portable auquel on peut assister à des réunions et tout ça mais c'est rare quand je le déplace. Et à part ça, j'ai une tablette et un smartphone.

Donc je suppose que vous savez les utiliser facilement alors ?

Oui, disons que vu mon âge, je suis vraiment dans la période de transition. J'ai assisté de par ma profession à l'arrivée de l'informatisation des dossiers donc ça s'est fait petit à petit. Quand j'ai quitté mon boulot, tout était informatisé etc donc j'ai connu la transition du système papier au service digital, numérique. Donc j'ai plus ou moins facile parce que les gars qui sont arrivés 10 ans après moi ont forcément plus faciles que moi. Eux sont vraiment nés quasiment là-dedans donc... mais bon je me suis adapté tant bien que mal et j'avais des collègues plus jeunes que moi qui étaient plus habiles.

Comment décrivez-vous votre utilisation d'internet ?

Pour moi, internet, c'est un outil utile. Internet, je vais pour me renseigner quand on fait des voyages etc... Pour la photo, ça m'est utile parce qu'on utilise les logiciels photos comme Lightroom, Photoshop, etc. Donc c'est 80-90% de mon utilisation.

Il faut déjà un bon niveau pour utiliser Photoshop, Lightroom, etc !

Oui (rires) mais ça s'apprend. C'est-à-dire que Photoshop, j'ai suivi des cours. Ça j'ai oublié de vous dire, à Braine-Le-Comte. C'est des cours donnés par des professeurs...en présentiel. On faisait des compositions d'art graphique, etc. Et alors suite à un accident que j'ai eu il y a quelques mois, je n'ai pas repris cette année-ci mais je fais des cours par correspondance donc Lightroom, je vais sur des sites... des cours en ligne, si vous voulez.

Ah oui d'accord. Comment est-ce que vous vous sentez par rapport aux nouveaux services bancaires digitaux ?

Bah ça va pour les principales opérations. En ce qui concerne les relevés de compte, les virements, je sais avoir accès à mes comptes épargnes, mes comptes courants... à part ça je ne vois pas... oui j'ai éventuellement accès à voir mes investissements, mes placements, etc. Mais c'est tout. Disons que maintenant, c'est un peu le même pour tout le monde, on a presque plus d'argent en espèces, on utilise son smartphone même en magasin.

Oui.. Que pensez-vous du service gratuit sur internet ?

C'est très pratique le service gratuit sur internet. C'est un outil assez pratique, ça permet de faire des opérations très rapidement sans déplacement, etc.

D'accord. Est-ce que vous trouvez normal qu'une personne paye pour le même service qui est gratuit sur internet ? Par exemple la consultation des extraits de compte papier VS digital

Oui en quelques sortes, la personne qui ne sait pas utiliser internet est sanctionnée. Ce n'est peut-être pas de sa faute non plus si elle n'a pas su s'adapter. Moi j'ai ici dans la rue des personnes qui sont encore un peu plus âgées que moi qui vont pas du tout... je ne sais pas comment elles se débrouillent. Je pense que ces personnes-là se font aider par leur famille bien-sûr mais qu'elles ne font aucune opération... moi je sais encore bien me débrouiller sauf quelques fois, il y a des bugs comme on dit, des problèmes techniques et alors j'ai quelqu'un en ligne qui me dépanne ou alors mon fils qui s'y connaît plus, je crie « au secours ». Mais mes extraits de compte sur support papier, j'ai abandonné. Je sais qu'ils s'y trouvent si je veux les consulter mais systématiquement je ne les imprime plus parce que ça coûte.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous réalisez et comment procédez-vous ?

Et bien je vous dis des virements. J'ai un compte courant et un compte épargne. Je fais des virements de l'un à l'autre. Les dépenses courantes c'est le compte courant qui me sert à quasi tout payer, même allez hier, j'ai été à la pharmacie et ben j'ai tout payé avec le compte courant et le smartphone avec le système digital. Maintenant il y a aussi le code QR et donc on peut aussi payer. Sur mon MacBook, je paye aussi avec le code QR. Il suffit de le glisser et le virement se fait automatiquement.

Avant la digitalisation, aviez-vous l'habitude de vous rendre en agence souvent ?

Non, que quand c'était nécessaire. Je n'y allais qu'une fois par mois pour heu... J'ai même connu quand il n'y avait pas de distributeurs donc il fallait soi-même retirer de l'argent pour faire des versements en liquide. J'ai encore connu ce système-là puis ça a été remplacé par les guichets automatiques dans le mur des banques. Alors on allait chercher ses extraits, son argent et puis voilà quoi. Mais se rendre à la banque même, bon

j'ai été dernièrement avec mon épouse parce qu'on a dû faire un emprunt et là il faut signer tous les deux et ça nécessite un déplacement à la banque mais c'est tout.

Donc vous vous y rendez pour les opérations les plus importantes ?

Pour les opérations... pas financières mais les emprunts, les prêts... Mais les opérations courantes bancaires, ça je m'en sors tout seul et je peux même le faire d'ici.

Avez-vous des problèmes de vue, d'audition ou de toucher qui pourraient vous rendre la tâche plus importante qu'une autre personne ?

Physique ? Non. Enfin si vous voulez de temps en temps comme j'ai d'assez gros doigts au lieu de taper un 1, je tape à côté le 2. Donc là je dois faire très attention de pas taper le 9 à la place du 0 ou bien des trucs ainsi.

Et par exemple quand vous utilisez Photoshop, il y a des petits icônes, vous les voyez assez facilement ?

Oui je les vois à une exception près mais ça j'ai oublié d'en parler. Avec Photoshop, vous avez un rond, un cercle et là j'ai du mal à distinguer le contour du cercle parce qu'il n'est surement pas assez contrasté mais ça c'est peut-être un problème technique. Sinon, à part ça, ça va. L'audition ? Non (rire), je ne dois pas mettre le son à fond haha.

Ok, donc maintenant on va passer aux questions un peu plus en rapport avec la banque. Est-ce que vous accordez une importance particulière au conseiller bancaire ? Est-ce qu'il est important d'avoir une bonne relation avec lui ou est-ce peu importe qui on a devant soi, finalement ils sont tous au même niveau ?

Non, ils ne sont pas tous au même niveau parce que bon j'ai aussi été reçu par une personne qui était concrète, qui allait directement au but et qui expliquait en deux mots, qui a fait une simulation de mon prêt etc et ça a bien été. Et alors, j'ai été dirigé vers une autre personne qui m'a expliqué un tas de trucs qui pour moi s'avéraient être inutiles parce qu'elle m'a parlé d'actions, d'obligations etc comme si j'étais vraiment un homme d'affaires. Ah oui c'est parce que j'allais recevoir le capital d'une assurance pension ou l'équivalent et alors que peut-on faire avec cette somme, la somme n'étant pas vraiment énorme, bon bah elle me dit on peut la transformer en action ou en obligation en m'expliquant la différence et tout ça. C'était fort technique et moi je dis, la somme n'était pas fort importante, j'ai des achats à faire et ça a duré, ça a duré et je n'y voyais pas beaucoup d'intérêt quoi.

Ok, donc le personnel importe quand même pour vous ?

Oui, la première personne avait été directe. La deuxième personne, elle m'a tourné ça pendant trois quart d'heure et ça s'avérait être inutile.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ? Au personnel ? Aux services en ligne ?

Oui, je ne vois pas pourquoi. Je pense qu'en général ils sont de bons conseils. Comme je vous dis, je me rends maintenant rarement à la banque mais ça va pour le peu de contact que j'ai, l'accueil est assez souple, assez convivial donc il n'y a pas de problème de ce côté-là. Aux services en ligne ? Oui, je ne vois pas pourquoi je n'aurais pas confiance mais pour certains aspects, c'est mieux d'avoir un interlocuteur devant soi.

Vous n'avez pas peur de la cybercriminalité tout ça ?

Heu, de temps en temps j'y pense mais quand je suis en direct sur le site de ma banque, pas vraiment. J'ai plus peur de la cybercriminalité sur certains messages qu'on reçoit qui vous demande certaines choses. Je suppose qu'on vous a déjà donné ce genre de réponses...

Oui même moi quand je reçois des messages de B-Post comme quoi mon colis a été livré tout ça...

Oui voilà c'est ça ! Ce sont des pièges et ils sont forts mais je suis assez vigilant à ce niveau-là et je n'ouvre pas directement le message parce que ça peut faire rentrer des virus et ça peut être dangereux. Mais je n'ai jamais eu de blague avec ça sauf heu mais c'est un peu de ma faute. Dernièrement, il m'arrive de commander des livres ou quoi sur Amazon, pour certains produits, Amazon ne livre pas directement parce qu'ils ont des sous-traitants et alors j'avais acheté un stock de pile et je les ai reçues. Puis deux mois après, je reçois encore un débit comme quoi votre colis comme vous dites est de nouveau arrivé. Mais j'avais introduit sans le vouloir un ordre permanent et donc tous les deux mois, ils m'envoyaient des piles (rire) dont je n'avais plus besoin évidemment. Alors à ce moment-là, j'ai téléphoné (rire) mais là c'est difficile d'avoir quelqu'un en ligne. Ils vous disent « il faut dialoguer par écrit » mais quelqu'un directement au téléphone, non. Mais enfin le problème a été résolu par le système de chat.

(Rires) Vous deviez en avoir beaucoup des piles haha. Vous avez déjà répondu en partie mais si jamais vous deviez rencontrer un problème est-ce que vous préféreriez vous rendre en agence avec quelqu'un en face de vous ou est-ce que vous préféreriez le faire en ligne ou par téléphone ?

Non là je dirais volontiers sur place pour avoir une explication concrète parce que quand on a une personne en face de soi, on peut lui expliquer mais par téléphone c'est plus difficile parce que votre interlocuteur a plus de mal à comprendre. Le système sur place est plus efficace, c'est comme une tradition, enfin je trouve.

Est-ce que vous vous sentez considéré par votre banque ?

Oui, ils tiennent compte de tout, ils tiennent compte de la personnalité, l'accueil est très convivial et tout. Ils tiennent compte de la clientèle.

De tout type de client ? Qu'il ait beaucoup ou peu de revenus, qu'il soit digitalisé ou non... ?

Ah ça je n'en suis pas certain absolument mais en ce qui me concerne, je n'ai jamais eu de problème. Maintenant mon voisin qui est plus riche ou plus pauvre, je ne sais pas s'il a le même accueil. Comme dans tout, j'ai déjà eu des échos de plainte etc. Le problème c'est qu'actuellement, je prends ma banque à moi, il faut toujours téléphoner pour avoir un rendez-vous... Avant vous vous présentiez, il y avait des guichets qui vous accueillait etc et maintenant, ce sont des sas où il n'y a personne, il y a un parlophone et puis au bout de cinq minutes, il y a quelqu'un qui vient vous ouvrir et vous avez un rendez-vous « oui, non ». C'est un peu impersonnel.

En effet. Pour vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès pour tout le monde permettant à tout le monde de garder leur autonomie ?

Une banque facile d'accès ? Et bien, je pense qu'il faudrait quand même avoir toujours des guichets à sa disposition, un guichet ne fut-ce que pour les renseignements etc. La

machine ne suffit plus évidemment, on peut avoir des problèmes concrets qui se présentent et on n'a plus personne pour dialoguer. Il faudrait un guichet d'accueil pour essayer de vous guider et résoudre votre problème.

Vous avez une agence tout près d'ici ?

Oui elle se situe sur la place, enfin je ne sais pas si vous connaissez, il y en a pour cinq minutes à pied mais c'est vrai que j'ai vu que dans certains villages, il n'y en avait plus du tout. Depuis récemment, deux-trois mois, j'ai constaté que les guichets pour les retraits étaient supprimés. Il n'y a plus qu'un seul point de retrait par ville.

Donc si je reformule ce que vous me dites, une banque qui permettrait à tout un chacun de garder son autonomie est une banque disponible avec des guichets ?

Oui, surtout des guichets disponibles pour les personnes âgées pour qu'ils ait une guidance au départ pour savoir ce qu'il en est exactement. Comment voulez-vous qu'une personne d'un certain âge puisse... elle rentre là, elle voit un sas avec personne...

En termes d'accès physique, il y a des marches ?

Ah non je ne pense pas, toutes les banques que je connaisse, c'est plein pied même pour les personnes handicapées, non de ce point de vue-là ça va.

D'accord et bien j'ai terminé mes questions donc si vous voulez ajouter quelque chose ?

Heu non, je pense que ça s'est bien passé (rire). J'ai bien répondu j'espère. C'est un beau sujet.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui d'accord.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Votre nom, votre ancienne profession, votre âge, la banque dans laquelle vous êtes ?

Je m'appelle XXX, je suis né dans cette maison-ci, j'aurai 89 ans demain et puis, j'ai fait mes études ici à l'école de l'éducation et puis à l'Athenée. J'ai commencé des études... mais je suis tombé malade et donc j'ai dû arrêter parce que j'avais trop de demi-jours d'absence. Le hasard fait bien les choses (rires), j'ai rencontré le préfet de l'Athenée et il me dit « qu'est-ce que tu fais ? », je dis « rien pour le moment, je viens d'abandonner... », « j'ai besoin d'un éducateur » qu'il dit « viens à l'école demain ». Je suis allé là et j'ai plus quitté ! C'est-à-dire que j'ai fait une partie comme éducateur à l'Athenée, puis je suis parti comme secrétaire et je suis revenu dans les dernières années.

Vous êtes dans quelle banque si ce n'est pas indiscret ?

Heu... j'appelais ça toujours le compte chèque, c'est B-post ça s'appelait CCP et quand on a commencé à travailler, on était obligés d'avoir un compte aux chèques postaux. Donc j'ai un compte là-bas depuis 1954. Et alors j'ai un autre compte à BNP Paribas.

Ok d'accord. Dans un premier temps, je vais vous poser des questions en rapport avec internet et donc est-ce que vous avez une connexion internet ? est-ce que vous avez un ordinateur, un smartphone, une tablette... ?

Oui et j'ai un ordinateur et un téléphone.

Est-ce que vous savez l'utiliser facilement ? Que faites-vous avec l'ordinateur ?

Oui, je m'en sers pour faire les virements. C'est-à-dire que quand j'ai été à l'école, j'ai commencé avec l'informatique qui n'existait pas et puis j'ai suivi des cours chez IBM à Bruxelles quand le directeur de l'école m'avait demandé si ça m'intéressait et j'ai dit « oui ». Et ensuite, petit à petit, je demande aux enfants. Enfin, j'en sors bien pour envoyer des mails et toutes sortes d'histoires, faire les paiements, les déclarations d'impôts, je fais tout ça là-dessus.

Comment est-ce que vous décrivez votre utilisation d'internet ?

(Réflexion), je regarde un peu les nouvelles des journaux, des résumés sportifs par exemple et alors je communique avec les enfants aussi. Le nombre d'heures par jour, c'est autre chose, c'est par hasard, quand j'ai le téléphone à côté alors je regarde mais je ne suis pas tout le temps là-dessus hein, loin de là (rires).

Comment est-ce que vous vous sentez par rapport aux nouveaux services bancaires en ligne ? est-ce que vous vous sentez à l'aise, est-ce que c'est difficile... ?

Oh oui je suis assez à l'aise avec ça...

Et comment est-ce que vous avez appris à réaliser tous ces virements en ligne ?

Je vous dis, c'est venu enfin pas instinctivement mais petit à petit parce que quand j'ai commencé pour l'informatique, il fallait encore mettre des disquettes, tu n'as pas connu ça hein ! Il fallait retirer une disquette puis en mettre une autre, la taper, la retirer, c'était toute une histoire, je n'ai pas eu trop trop de difficultés quand même non.

Ok. Hum, que pensez-vous du service gratuit sur internet ? Par exemple, une personne qui n'a pas internet doit payer pour recevoir ses extraits de compte (en plus de l'impression) tandis que vous et moi, pouvons les parcourir gratuitement sur l'ordinateur, le smartphone...

Ils devraient faire la même chose pour tout le monde. Ils ne devaient pas tenir compte que l'on fasse ça par internet ou autre. Mais je pense que dans ma banque, on a le droit d'avoir des extraits de compte gratuitement si la pension est versée sur B-Post. Mais il faut aller les chercher là-bas mais moi de toute façon j'ai accès sur l'ordinateur.

D'accord, mais oui effectivement vous les avez sur votre ordinateur. Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Boh, je fais des virements, c'est surtout des virements. Je regarde les comptes aussi, ça oui oui. Mais oui c'est surtout ça parce qu'automatiquement avant de faire un virement, on regarde s'il y a des sous sur le compte (rire).

Donc vous gérez essentiellement seul vos transactions bancaires ?

Oui et quand il y a quelque chose qui ne va pas, je demande à un de mes petits enfants ou bien ma fille mais en général il faudrait vraiment une grosse catastrophe parce que je fais tout sans problème.

Ok, c'est bien ! Et avant que ça ne se fasse sur internet, est-ce que vous vous rendiez souvent en agence ?

J'avais une facilité parce que j'avais le crédit communal juste en face et c'était un de mes copains donc j'avais un compte là aussi. C'est devenu Belfius donc j'ai retiré le compte parce qu'il faut aller là-bas du côté du shopping.

Avant que ça ne devienne Belfius, vous y alliez souvent ? Combien de fois par mois environ ?

Je ne saurais pas dire comme ça. Pour faire des opérations, j'ai toujours fait avec B-Post de comptes chèques. Alors, on avait un autre compte commun pour le ménage, les vacances et tout ça. Et maintenant je fais tout sur internet.

D'accord, et si vous deviez aller sur place, il y a une agence près de chez vous ?

Oui sur la place, B-Post est là et BNP est tout près aussi, c'est rue de Namur je crois. Mais c'est vrai que j'ai lu qu'on supprime pas mal de choses et alors les retraits par cash. Ici, pour retirer du cash, y a encore beaucoup enfin il y en a au moins 2.

Est-ce que vous rencontrez des problèmes de vue, d'audition ou de toucher par exemple qui pourraient faire que ça vous rende la tâche d'utiliser internet plus compliquée qu'une autre personne ?

Audition oui. Vue non, enfin il faut que je mette des lunettes parfois mais je n'ai pas de gros problèmes de vue quoi. Et pour le son, il n'y a pas tellement besoin du son pour internet.

Non, sauf si vous regardez des vidéos comme par exemple des matchs de foot vu que vous me parliez tout à l'heure des résultats sportifs.

Le soir, on a un appareil. C'est un tout petit boîtier. Alors, je le mets à mon oreille, il suffit de cliquer et j'ai le son de la télévision à mon oreille. Et ça c'est impeccable parce qu'il ne faut plus mettre des écouteurs tandis que maintenant avec le nouveau système, j'ai un petit bouton et « clic » j'ai le son de la télévision.

Ah oui super, c'est autre chose que les écouteurs en effet. Donc maintenant, on va parler un peu plus de la banque en elle-même, de son personnel, tout ça. Est-ce que vous accordez une importance particulière au conseiller bancaire, donc au personnel de la banque ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec eux ou est-ce que si vous allez aujourd'hui à la banque, que vous avez une personne et que demain c'est une autre, ça n'a pas d'importance pour vous ?

C'est-à-dire qu'on n'a pas tellement de contact direct avec les gens de la banque. Sauf eux qui demandent pour expliquer si on veut faire des économies, des placements, c'est surtout ça qui les intéressent. Avant, c'était toujours les mêmes personnes mais je vous dis, en ce qui me concerne maintenant, je n'ai pas beaucoup de contact direct avec les agences. Dans le temps, peut-être bien, que je voulais la même personne quand il fallait faire un prêt. Mais maintenant que la maison est payée, on n'a plus besoin heureusement (rire) de faire de prêt.

Ok. Est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Relativement quand même, oui.

A quel niveau par exemple ?

Mettons 7/10.

C'est une bonne note (rire). Et est-ce que vous avez confiance au personnel de la banque ?

(Réflexion), oui finalement, ceux à qui j'ai eu à faire, ont l'air de..., je vous dis, ils présentent pour faire des investissements, des économies. À mon âge, ça ne m'intéresse plus tellement.

Et est-ce que vous avez confiance dans les services sur internet ?

Relativement oui... Maintenant c'est vrai que j'ai déjà eu un compte piraté mais bon ça s'est arrangé comme ça avec la banque. Ils avaient retiré des sous et la banque a tout remboursé. J'ai porté plainte à la police bien sûr et au bout d'un temps, ils m'ont demandé de passer à la banque pour voir comment ça s'était passé exactement. Ils ont dit « il n'y a pas de faute de votre part donc on vous rembourse », j'avais combien... 1499€ qu'on avait enlevé du compte et on a tout remboursé.

Et comment ça s'est passé ? Vous avez cliqué sur quelque chose ?

Je ne sais même plus comment ça s'est passé. Je crois que j'avais répondu à un truc de banque, j'ai cliqué trop vite et alors probablement que les hackers ont eu accès pour heu... Parce que je suis assez méfiant quand même.

Oui il faut rester vigilant. Et est-ce dans un cas comme celui-ci donc le jour où vous rencontrez un problème, vous préférez aller sur place et rencontrer une personne physique ou bien téléphoner à la banque de chez vous ou encore régler ça sur internet ?

Moi j'essaie de régler ça ici sur internet et je vous dis, mon beau fils est prof d'informatique. Donc quand j'ai un problème, c'est avec lui que je vois tout ça. La dernière fois que j'ai été à la banque, c'est la banque qui a appelé. C'est une dame qui m'a appelé et qui m'a dit « attention, votre compte a été piraté ». Et je dis « ah bon, merci de m'avoir prévenu ». Elle a dit « est-ce que vous avez porté plainte à la police » et j'ai dit oui parce que j'avais déjà été je crois ou j'avais pris contact avec la police en disant qu'il y avait un problème. Ils m'ont proposé une telle date pour un rendez-vous il n'y a pas tellement longtemps. Et j'ai dû apporter le compte rendu de la police à la banque. C'est comme ça que ça s'est passé.

Est-ce que vous vous sentez considéré par votre banque ?

Je n'en sais rien, je n'ai pas l'impression à part pour les placements. Mais c'est vrai que j'ai toujours été bien reçu que ça soit pour tout, le contact est bon général mais il n'y a pas tellement de contact. Sauf quand j'étais au crédit communal, c'était un copain donc ce n'était pas pareil. Il habitait au-dessus et quand il n'avait pas le temps la journée, j'allais le soir discuter et on buvait un coup ensemble. Mais ce n'est pas la normale hein...

En effet, ça ne se passe pas comme ça partout (rire). Et d'après vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès pour tout le monde et que n'importe qui puisse continuer à gérer ses comptes tout seul ?

Je ne sais pas ce qu'il faudrait qu'ils fassent pour que les personnes âgées, je me rends bien compte qu'il y en a beaucoup qui ont de grosses difficultés... Peut-être convoquer les gens et essayer de leur expliquer comment ça fonctionne parce que celui qui ne savait pas... je me rends bien compte parce que j'ai des copains qui ne savent pas comment faire. Alors bien souvent, eux ils vont à la banque avec le virement. Mais il y a sans doute une partie de la population qui n'intéresse pas les banques. Je trouve que ce qui est bizarre, c'est qu'on est obligés de faire. Moi j'ai été obligé de prendre un compte chèque quand j'ai commencé (ça fait plus de 60 ans). Donc déjà à cette époque-là, on ne pouvait pas ne pas avoir de compte en banque pour le paiement, il fallait être à ce qui est devenu la B-Post maintenant. C'était obligatoire ce qu'ils appelaient les compte-chèques postaux. Si vous n'en aviez pas, vous ne receviez pas votre argent. Après ça a changé mais dans le temps on n'allait jamais à la banque, c'était le facteur qui apportait la pension et ça a été terminé parce qu'il y en a qui se sont fait agresser.

Et les gens qui ne savent pas se déplacer et qui n'ont pas internet, ils font comment ?

Ils demandent à quelqu'un d'autre. Ils sont obligés de demander à des amis ou à la famille.

Voilà bah moi j'ai fini mes questions donc si vous voulez ajouter quelque chose à propos de notre discussion ?

Je trouve qu'il manque quand même quelque chose pour les personnes âgées qui n'ont pas la possibilité d'avoir internet et tout ça. Mais je ne sais pas ce qu'il faudrait faire pour les aider.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, pas de soucis (rires).

Est-ce que vous pouvez vous présenter pour commencer ?

Ancienne indépendante, j'ai beaucoup travaillé sur la route, je voyais les clients et je livrais la marchandise. J'ai également élevé mes trois enfants et sur mes trois enfants y en a un qui a eu un accident, il est handicapé, il n'a plus qu'un bras. On a dû beaucoup l'aider... On a été beaucoup dans les hôpitaux entre autres en France, envoyé par la Belgique. Pendant 10 ans on l'a opéré, pendant 20 ans il a fait de la kinésithérapie. Et maintenant, il est installé, il a un élevage de bisons et de moutons. Mais on doit beaucoup l'aider, et on regrette un peu de l'avoir aidé à se lancer dedans parce que son père va avoir 80 ans et moi j'ai 77 ans et ça devient un peu lourd (rires).

Donc vous avez 77 ans, et vous êtes dans quelle banque ?

CBC pour moi, mais on ne fait pas compte à part. Belfius pour notre crédit de caisse, la poste pour la pension de mon mari. Et alors CBC pour mon fils qui a repris l'élevage et Crélan aussi comme ce sont des banques plutôt pour les fermiers, on est dans les deux banques là pour lui mais c'est moi qui m'occupe de tout. Il ne sait même pas ce qu'il a sur ses comptes.

Dans un premier temps, nous allons parler de tout ce qui est Internet. Est-ce que vous avez une connexion internet ?

Oui !

Est-ce que vous avez un ordinateur, un smartphone, une tablette ?

Oui, une tablette je ne sais pas où elle est... mais j'ai un ordinateur. Je paye tout avec le lecteur de carte. Je ne sors plus de chez moi, on ne va plus du tout à la banque !

Vous avez facile à utiliser tout ça ?

Oui !

Vous avez appris ça comment ?

Par mes enfants mais je dois reconnaître qu'il ne m'a pas fallu des heures et des heures pour comprendre. C'est facile comme tout ! Et en plus je suis assez surprise parce qu'on donne beaucoup d'informations. Quand on prend la carte et l'appareil M1, M2... on donne beaucoup d'informations donc ça ne m'a causé aucun problème.

Comment décririez-vous votre utilisation d'internet ?

Je vais lire mon courrier, je m'occupe beaucoup du gîte, c'est-à-dire que je vais sur le site. Il m'envoie les réservations et je m'occupe de tout ce qu'il faut faire, j'écris aux clients quand la date de la réservation approche. J'ai besoin de mon ordinateur.

Donc vous utilisez beaucoup Internet principalement pour vos trucs bancaires, le gîte et vos mails aussi ?

Oui !

Comment vous sentez vous par rapport aux services bancaires digitaux ?

Qu'est-ce que ça veut dire ça ?

Par rapport à avant, quand vous deviez vous rendre en agence, que ça se passait par papier et que maintenant tout se passe sur internet. Comment vous vous sentez par rapport à ça ? A l'aise, pas à l'aise ?

Oui très à l'aise. J'aime autant faire ça sur internet que d'aller là-bas faire la file, surtout à mon âge et avec les opérations que j'ai eu.

Que pensez-vous du service gratuit sur internet ? J'entends par là qu'une personne qui n'a pas internet doit payer pour avoir ses extraits de compte en papier.

Ah ça je trouve ça honteux ! Moi je ne les imprime plus, parce que ça coûte.

Après le coût de l'impression est normal parce qu'il faut payer le papier et l'encre mais les gens doivent payer en plus le service.

Oui mais je trouve ça honteux ! Ils font tout, tout payer.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous faites et comment ?

Ce sont tous les paiements, les factures de mon fils que je paye sur internet. Je vais mettre l'argent à la banque. Comme Belfius n'a plus de coffre, on met l'argent du gîte chez CBC, et j'espère que ça, ça va rester. Et alors faudra aller faire la file pour mettre l'argent et j'aimerais que ça reste à la banque parce que c'est une facilité pour aller mettre chez eux. Mais je trouve honteux par exemple qu'on ne sache plus avoir quelqu'un au téléphone, on ne sait plus avoir quelqu'un d'officiel sur internet, c'est un robot qui nous répond. C'est l'intelligence artificielle qui nous répond et ça je trouve ça abominable. J'ai du mal parce que ça je trouve que « où va-t-on » ?

Avant que ça se fasse sur internet tout ça, est-ce que vous alliez souvent en agence ?

Avant, oui quand même parce que je m'occupais des comptes de ma maman, parce qu'avant, il n'y avait pas internet donc je devais bien y aller au moins une fois par semaine pour un tas de petites choses.

Du coup, ça vous a changé votre vie avec internet ?

Ah oui moi j'aime mieux ! Moi je ne suis pas contre. Mais je plains les personnes qui ne savent pas se débrouiller, mais aussi les personnes de mon âge qui doivent demander à leurs enfants parce que j'ai des enfants agréables mais ils n'ont pas que ça à faire. Et en plus de ça il y a des choses que je n'ai pas envie qu'ils sachent que j'achète.

Les banques dans lesquelles vous êtes, elles sont tout près de chez vous ?

À 3km, à Nivelles. Oui même s'il faut quand même prendre sa voiture pour y aller.

Est-ce que vous avez des problèmes de vue, d'audition ou de toucher qui pourraient vous rendre la tâche difficile ?

Non, j'ai mes lunettes mais c'est tout.

Maintenant, nous allons un peu plus parler de la banque. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ?

Oui, disons que bon, ici au niveau « placements », ils ne sont pas par ici. Au niveau de mon fils, ils sont près. Mais je trouve qu'il n'y a pas assez de communication. Il y en avait plus, il y a 10 ans d'ici quand il a fait son prêt. Il y avait carrément le gérant, que je rencontrais au Delhaize. Maintenant, c'est quand l'échéance est passée que l'on nous prévient qu'elle est passée, et que ça risque de nous coûter...Ça je trouve ça, honteux. Les anciens ne sont plus là, et c'est fini.

C'est important pour vous d'avoir à faire à toujours à la même personne ?

Non, ça ça ne me dérangerait pas. Je n'ai pas l'occasion d'y aller. Par contre je pense que mon mari aimerait autant avoir la même personne.

Pourquoi ?

Justement au moins il peut faire le suivi. Ce n'est plus aussi agréable qu'avant mais Fortis le fait encore. Parce que je m'occupe d'une cousine de 96 ans qui m'a tout légué. Je dois m'occuper de tout. Le paiement par banque, chose bizarre on me l'a mis sur mon GSM. Ça je ne sais pas encore le faire, je dois encore demander à quelqu'un. Mais du coup, on doit aller jusqu'en agence et ils vont aller m'expliquer.

Est-ce que vous avez confiance en vos banques ?

Pff, oui. Je ne vois pas ce qu'il pourrait arriver. Moi je suis chez CBC parce que c'est la seule banque qui ne fait pas payer la carte. C'est la banque où on peut encore avoir quelqu'un quand on y va, avoir la même personne qui me connaît depuis 40 ans.

Il n'y a pas ça chez Belfius.. ?

Je n'y vais plus. On met l'argent et puis c'est mon mari qui y va mais je ne crois pas non. Non parce que ceux que j'ai connus au temps où j'allais chez Belfius, ils sont pensionnés.

Est-ce que vous avez confiance au personnel de la banque ?

Oh oui ! Je ne vois pas ce qu'il pourrait se passer ? De toute façon si un jour je vois mon compte vidé, il faudra qu'ils me donnent des explications.

Est-ce que vous avez confiance au service en ligne ? Vos transactions, l'application ?

Oui !

Vous n'avez pas peur de la cybercriminalité ?

Non. Disons que c'est surtout à la carte de ma cousine que je dois faire attention. Il y a assez bien d'argent sur son compte et j'aurais peur mais non.

Si jamais vous aviez un problème d'ordre financier, un problème avec votre compte, est-ce que vous préféreriez aller sur place pour parler avec quelqu'un, ou rester chez vous sur internet ou prendre le téléphone et sonner ?

Ah non, là j'irai sur place.

Pourquoi ?

Parce que j'aime bien de voir la personne en face de moi. Sauf si c'est un petit problème. Mais si j'ai un gros problème je préfère aller sur place et avoir à faire à quelqu'un. Ce qu'on a déjà fait d'ailleurs. Et ici chez Fortis c'est ce que nous allons faire. Nous allons prendre un rendez-vous, je vais prendre mon ordinateur et ils verront ce qu'il ne va pas et ils régleront le problème parce que je trouve ça ridicule... Mais ce que je n'aime pas c'est qu'il faut monter deux étages pour aller au bureau de celui qui s'occupe de ça. Moi je ne monte pas et en plus les escaliers me font peur. Je suis tombée il y a deux mois et je ne m'en suis pas encore remise. Mais je dois y aller, parce que mon mari ne peut pas aller sans moi, je dois être là. Mais je leur ai dit qu'ils devaient descendre tous leurs ordinateurs parce que moi je ne montera pas.

Ils doivent pouvoir s'adapter à leur clientèle, c'est normal. Est-ce que vous vous sentez considéré par vos banques ?

Non puisque je fais tout par internet. Il y en a qui ne me connaissent même pas. CBC un petit peu plus. Il y a longtemps qu'on y est, on a l'assurance véhicule. Mais les autres non.

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour qu'elle soit facile d'accès pour tout le monde ?

Jusqu'à présent je trouve que ça va, sauf s'il faut aller régler un problème et grimper au premier étage. Chez Fortis à Namur c'est un étage et demi.

Encore faut-il savoir se déplacer jusqu'à la banque...

Ah oui, ça si vous ne savez plus... Avant ils se délassaient eux-mêmes maintenant plus.

Ils se déplacent encore pour des opérations comme des placements. Mais pour un virement non, il faut que la personne se débrouille et le fasse par internet.

Ça ce n'est plus humain du tout ! C'est juste financier.

Et donc pour vous, quels critères devraient avoir une banque pour être facile d'accès pour tout le monde ?

Déjà avoir un parking le CBC de Nivelles là, mais Fortis à Namur ne l'a pas et Belfius ne l'a pas non plus. Le parking pour moi c'est le plus important. Et aller fatalement avoir tout au rez-de-chaussée. Et le côté humain. Chez Fortis à Namur on peut demander pour avoir toujours la même personne. Il nous donnera un rendez-vous.

Avez-vous quelque chose à ajouter à notre discussion ?

Il faudrait un peu plus des distributeurs !

Avez-vous un ressenti par rapport au sujet ?

Je ne suis pas mécontente de comment je fais mais je trouve qu'il y a un manque d'humanité. Ça ne va pas en s'améliorant, ce n'est pas humain. Il y a quelque chose qui ne va pas... Par exemple à Namur, on vous donne un rendez-vous, vous sonnez et on vous laisse 10min debout derrière la porte. Nous on commence à en avoir assez. Et je sonne, je sonne et on me dit « mais madame attendez » et je dis « non, je suis malade, venez m'ouvrir, je veux m'asseoir ». Et alors ils viennent ouvrir. Par exemple on attend

l'employé, ils viennent tous prendre leur café et ils ne proposent pas, alors qu'on a pris rendez-vous. C'est quand même drôle, ils ont notre pognon et ils nous feraient attendre et ne nous proposeraient même pas une tasse de café.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Ah oui, oui. Ah oui les personnes âgées...moi j'ai quelqu'un mais c'est vrai que celui qui n'a personne...c'est vrai hein ! Il faut demander à tout le monde, il faut profiter des autres mais ce n'est pas bien non plus ça.

Encore faut-il avoir confiance en cette personne ?

Ah non... Et en plus, il n'y a plus de bancontact nulle part. Avant, c'était encore facile, on savait encore aller soi-même.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots pour commencer ?

Je m'appelle XX (rires). J'ai 84 ans et j'ai travaillé un petit peu partout...à Dupuis, à Marcinelle, à Spirou et puis j'ai fait des ménages, j'ai fait beaucoup de ménages... Ah j'ai travaillé beaucoup chez des directeurs de banque (rires). Mais après comme ça devenait sûrement trop cher pour eux, ils ont pris des firmes. Alors là-dessus, moi j'ai dû aller tirer mon plan mais ils étaient très gentils.

Vous êtes dans quelle banque ?

Fortis. Avant c'était Général de banque et maintenant c'est BNP Paribas.

Oui, ok. Du coup dans un premier temps, je vais vous poser des questions par rapport à internet. Est-ce que vous avez une connexion internet ?

Non, ça je ne saurais pas. C'est parce que je n'ai pas essayé, aussi non, je voudrais bien d'internet (rires).

Et est-ce que vous avez un téléphone, un ordinateur ou une tablette ?

Un téléphone oui. C'est un petit à clapet. Une tablette, j'en ai une mais je ne cherche pas...c'est la tablette de mon fils. Si je cherchais, je trouverais bien.

Oui ? Et pourquoi vous ne cherchez pas alors ?

Pourquoi est-ce que j'ai encore besoin ?

Regarder des photos, chercher des recettes...

Ah oui, ça j'aimerais bien ! Parce que j'ai mes petits gamins qui habitent Mettet et tout ça et parfois, ils envoient des photos. Mais moi je ne sais pas les regarder, je n'ai pas... alors c'est ma belle-fille qui me montre.

Comment décrieriez-vous votre utilisation d'internet ?

Je ne sais pas... Il n'a rien. Je regarde la télé et c'est tout (rires).

Ok. Et donc comment vous sentez-vous par rapport au fait que maintenant, tous vos services bancaires se font sur internet ?

Bah maintenant, ils font tous les papiers par ordinateur pour payer mes papiers, tout le monde s'en sort bien, tout est fait comme ça. Alors moi je ne m'occupe plus de rien.

Et si ça se faisait encore par papiers, vous sauriez encore le faire ?

Bah...(réflexion), ça je voudrais bien, c'est ravoir mes extraits de compte. Maintenant elle les a par internet mais c'est parce que je ne savais pas autrement j'aurais été demander à la banque pour qu'ils me les envoient. Il faut payer mais bon ce n'est rien.

Justement, c'est ma question suivante ! Qu'est-ce que vous pensez du service gratuit sur internet ?

Bah oui. Mais ma belle-fille, elle a ça sûrement parce que c'est elle qui fait tous les papiers. Pour payer, pour retoucher, c'est elle qui fait tout dah. Mais alors je n'ai plus mes extraits de compte et c'est ça que je n'aime pas. J'ai déjà dit que j'irais redemander parce qu'on aime bien de savoir ce qu'on a dépensé, ce qu'on a...c'est vrai hein. Non, ce n'est pas normal (rires).

Ok ! Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Bah avant, j'allais moi-même à la banque, j'allais chercher mes sous et puis ils m'envoyaient les extraits. Mais maintenant, comme elle fait par internet, alors, c'est elle qui a tout. Elle paye mes papiers, pour toucher...par exemple j'ai un livret. Alors sur le livret, elle sait retirer et mettre sur mon compte et tout ça. Tandis que si je ne l'avais pas, faudrait quand même que j'aille moi-même demander.

Ok et pourquoi est-ce que vous déléguez ça ?

Parce que j'ai été malade, alors j'ai été à l'hôpital et je ne m'occupais plus de...c'était ma fille qui l'avait mais elle, elle n'a pas la patience et elle l'a donné à sa belle-sœur. Elle a dit que ça ne l'intéressait pas de faire ça sur internet, elle fait déjà les siens... Ma belle-fille, elle fait tout le monde, elle fait pour elle, pour moi, elle faisait pour sa maman et des fois pour les gamins (rires)...c'est encore elle qui s'occupe.

Vous déléguez depuis le moment où vous êtes allée à l'hôpital alors, c'est ça ?

Oui. Voilà que je reviens de l'hôpital alors je n'ai pas repris et c'est plus facile pour moi que quelqu'un s'en occupe.

Vous avez confiance ?

Oui, j'ai confiance mais tu sais parfois...

Parce qu'il y a des personnes qui ont confiance mais qui disent que ça les dérange quand même qu'elles sachent ce qu'il y a sur leurs comptes...

Bah oui c'est ça...on aime bien de savoir soi-même. Elle m'a déjà dit « bah demande qu'on te les envoie ». Parce que j'ai déjà dit que j'aimerais mieux les regarder moi.

Avant, est-ce que vous aviez l'habitude d'aller souvent à la banque ?

Bah maintenant non, j'y vais une fois de temps en temps. Quand je vais, je vais au magasin, je paye avec ma carte et je prends de l'argent. Mais c'est vrai qu'avant, j'allais

souvent oui, j'allais bien 4-5 fois par mois. Maintenant je n'y vais plus, c'est ma belle-fille qui va rechercher de l'argent. Maintenant je prends de l'argent liquide chez moi comme ça je n'ai plus à demander. Je prends une somme et je n'ai plus à demander. Et quand les petits viennent, chaque fois, ils ont une petite paye. Avant le plus grand, il avait 20€ mais maintenant il n'a plus rien (rires) puisque y en a trois maintenant (rires). Maintenant, ils ont à leurs anniversaires...

Est-ce qu'il y a une agence bancaire tout près de chez vous ?

Ah elle est loin, elle est en ville.

Et vous savez encore conduire ?

Non. Ah non je dois aller avec ma belle-fille, je dois toujours lui demander.

Est-ce que vous avez des problèmes de vue, d'audition ou de toucher qui feraient que vous auriez difficile à utiliser la tablette, l'ordinateur... ?

Non, ça, ça va. Je vois bien clair, on m'a opéré des yeux et je lis encore le journal sans lunettes. C'est mes oreilles que je n'entends plus bien (rires). Mais j'ai un appareil hein, mais je n'en mets qu'un, je ne mets pas les deux. L'autre il me gêne.

Donc maintenant, on va parler un peu plus de la banque en elle-même. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-il important d'avoir une bonne relation avec la personne ou est-ce que peu vous importe ?

Ah moi j'avais toujours les mêmes quand j'allais. Parce que je travaillais là et après j'ai fait les ménages, les bureaux et ensuite j'ai été faire les ménages chez les directeurs et j'avais une préférence. C'est vrai qu'avant, on aimait bien avoir la même personne mais maintenant, je ne connais plus personne, alors... Par exemple, il y a une dame qui travaillait avant à la banque et elle m'a vue il n'y a pas longtemps et c'est elle qui a crié après moi (rires). Ils étaient tous gentils, c'était bien.

Est-ce que vous avez confiance en votre banque ? Au personnel ?

Je n'ai jamais eu de problème... Au personnel, non. Bah j'avais toujours les mêmes que je prenais mais maintenant je ne connais plus personne. Mais y en a un que je connais qui était là puis il est parti à St Roch... et donc je n'allais plus là, j'allais à St Roch ...

Donc c'est quand même important pour vous d'avoir un personnel que vous connaissez et en qui vous avez confiance ?

Oui, oui. Quelqu'un que l'on connaît.

Si vous deviez faire vos opérations par internet, est-ce que vous auriez confiance aux services en ligne ?

Je ne sais pas parce que je n'ai jamais fait alors...je n'ai pas d'internet (rires). J'aurais quand même peut-être bien peur d'être arnaquée sur tous ces appareils-là. Il ne faut pas répondre (rires).

Si vous aviez un problème avec votre argent, est-ce que vous préféreriez aller sur place voir quelqu'un à la banque ou téléphoner de chez vous ou encore déléguer à votre belle-fille sur internet ?

On téléphone à la banque normalement... Parce que j'avais perdu ma carte, on a téléphoné à la banque et tout de suite, on l'a retrouvée. Je vais retirer de l'argent mais je n'avais pas

encore été à cette caisse-là. C'était une caisse qu'ils ne viennent pas comme ça...ça vient dans la boîte, l'argent tombe dans la boîte. Alors moi, j'attends mes billets et ils ne venaient pas. Alors je suis partie mais je dis « c'est pas normal », je suis rentrée dans la banque, j'ai demandé pour avoir le gérant et je dis « Monsieur, je ne sais pas ce que j'ai fait mais j'ai été chercher de l'argent et ça ne vient pas ». Alors il me dit « vous avez regardé dans la banque ? », je dis « non », alors il est venu avec moi, il a levé le couvercle et ils étaient encore là. J'ai eu la chance...

Donc là vous avez été sur place ? Vous n'aviez pas téléphoné ?

Non, j'ai été sur place. Mais j'ai eu de la chance hein parce qu'ils étaient encore dedans.

Donc vous préférez quand même, quand il y a un problème, aller sur place avec quelqu'un de physique que par téléphone ?

Oui oui ! Ah non par téléphone, c'est ma belle-fille qui fait. Il n'y a pas longtemps, la machine avait mangé ma carte (rires). Elle a dû téléphoner à Bruxelles pour qu'on me la remette. On l'a retrouvée puisque je l'ai eu après.

Ok. Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

Bah moi je n'ai pas de problème. Il y a des gens qui n'aiment pas Fortis mais moi je n'ai pas de problème. Mais je ne crois pas qu'ils soient intéressés par moi parce que je ne vais plus près d'eux. Avant j'allais quand même souvent et c'était toujours les mêmes, c'était toujours l'homme qui était au dernier guichet mais ou sinon, près des autres je n'allais pas, je laissais passer mon tour (rires). On y a été il n'y a pas longtemps parce qu'on devait rentrer un papier mais même celles qui sont à l'entrée, elles étaient gentilles.

Et d'après vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès, que tout le monde puisse gérer ses comptes ?

Moi j'ai toujours pris celle-là, je n'ai jamais changé.

Par exemple vous me dites qu'elle est loin ?

Bah oui, maintenant oui. Il faudrait une banque plus près mais autrement heureusement qu'il y a les magasins où on peut prendre de l'argent, c'est déjà bien. Ce serait bien d'avoir une personne que je connais comme ça, quand j'ai besoin d'aller, je vais au même quoi.

Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion ? Un ressenti général ?

Qu'ils mettent plus près une banque ou alors qu'ils mettent des bancontacts dans les magasins hein au lieu de demander à la caisse, c'est vrai...

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur les stratégies de communication des banques en rapport avec la digitalisation auprès d'une cible spécifique. Afin de ne pas biaiser les résultats, je ne souhaite pas vous en dire plus à ce sujet. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui, je supervise mes papiers mais c'est ma fille quand il me faut de l'argent qui m'en rapporte parce que la banque de Monceau où il y avait une, elle est fermée ça fait déjà un petit moment, maintenant je ne sais pas me déplacer parce que je n'ai pas de voiture et alors je dois dépendre de ma fille quoi. Mais autrement je supervise les papiers pour voir si mes factures sont bien payées, si ma pension est versée et tout ça, tu vois toutes des choses importantes et voilà.

Ok, parfait ! Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots, donc comment vous vous appelez, qu'est-ce que vous avez fait comme métier, quel âge vous avez et dans quelle banque vous êtes ?

Pour le moment je suis à Fortis à la banque et alors moi je m'appelle XX j'ai 87 ans je les ai eu au mois de décembre, je suis une sagittaire, une aventurière avant et maintenant je ne sais plus et alors comment...voilà je me déplace bien sûr avec un fauteuil, je marche assez bien dans ma maison et peut-être un peu dans le jardin aussi mais autrement des longues marches je ne saurais plus.

Et quelle était votre profession avant ?

Ma profession c'était dans, je travaillais dans les imprimeries. Oui, j'ai travaillé chez Techer j'ai travaillé chez Collins, les deux, après j'ai été un peu femme d'ouvrage et voilà. J'ai travaillé avec des patrons avec qui nous sommes toujours en bon contact parce qu'ils avaient 2 fils et alors ils en ont perdu un ici dernièrement ça fait que je me renseigne, ils possèdent une maison à Bordeaux et de temps en temps je téléphone pour voir...

D'accord. On va discuter un peu de tout ce qui est internet dans un premier temps ? Est-ce que vous avez une connexion Internet ?

Ah non.

Est-ce que vous avez un ordinateur, une tablette ? Pourquoi ?

Non, je n'ai rien du tout de ça. Parce que je ne saurais plus à un certain âge, quand mon mari est décédé il y a 10 ans, c'était mon mari qui s'occupait aussi de tout parce qu'il était un plus intelligent que moi... Comme je n'en avais pas besoin, je ne voyais pas pourquoi nous en avions besoin, je me déplaçais, j'allais à la banque, tu vois et je n'ai jamais voulu un ordinateur, jamais.

Et même maintenant encore moins, avec l'âge, je ne saurais pas m'y mettre, tu vois, enfin voilà.

Et vous ne vous sentez pas défavorisée par rapport à une autre personne à cause d'Internet ?

Oh ! Non ! Pas du tout, pas du tout, du tout, non.

Et si vous deviez faire des virements etc ?

Ben je dis que c'est ma fille qui s'en occupe.

Et vous ne voudriez pas les faire vous-même ?

Non, moi je me libère de tout ça, c'est elle qui s'en occupe, elle a un smartphone et alors comment, quand j'ai quelque chose je mets mon numéro de compte c'est tout. Elle dit « maman, il n'y a pas besoin de signer », je lui dis ce qu'il y a à payer, elle prend les codes et alors elle les met sur sa tablette et c'est payé ! Et ça va vite, elle me dit « maman ça y est » et je dis « n'oublie pas parce que je ne tiens pas à avoir un rappel », « non, non c'est fait ! » qu'elle me dit. Mais je tiens toujours les papiers pour voir quelque fois qu'il y aurait quand même une réclamation, on ne sait jamais, ça s'est déjà vu, alors voilà.

Ok et comment vous vous sentez par rapport à tous ces services qui se font sur Internet maintenant ?

Ça ne me dérange pas, non pas du tout ! Pas du tout...

Du moment que vous pouvez quand même avoir un œil sur ce qui se passe si je comprends bien ?

Oui voilà, voilà, que je vérifie tout voilà

Comment est-ce que vous faisiez ? Sur papier, sur la tablette ou sur téléphone ?

Non, pas de tablette, regarde ce que j'ai comme GSM ordinaire (rires) Et je vais te dire que mon beau-fils ici dernièrement n'arrivait pas à voir quelque chose, il demandait même à sa femme, alors je dis tu devrais prendre un ordinaire, c'est plus facile ! Moi pourvu que je sais téléphoner si j'ai un empêchement à l'hôpital, appeler le médecin, appeler l'infirmière...si j'ai un malaise ou tout ça. Pour lui demander de venir plus tôt ça m'a arrivé, oui parce que j'ai eu...comment... Il y a 6 mois, j'ai eu le Covid mais un petit Covid, je ne suis pas allée aux urgences, mais je me sentais affaiblie alors, je n'arrivais même plus à remonter dans le lit pourtant il n'est pas haut et même dans mon fauteuil...Même avec mes bras, j'essayais de me relever et de m'installer, ben je suis restée toute la nuit par terre sur mon derrière et je t'assure j'avais mal mes fesses (rires).

Ah ben oui je veux bien croire (rires). Que pensez-vous du service gratuit sur Internet ?

Ben oui, ça c'est vrai mais ça ne m'intéresse pas, non je fais comme d'habitude, je ne me complique pas la vie

Et c'est comment ? Comme d'habitude ?

Ben c'est Nathalie, c'est Nathalie qui s'occupe de tout

Donc vous n'avez plus vos extraits de compte par exemple ?

Ah ! Si je les ai par la banque en papiers et je vois ce que l'on me retire du fait qu'eux ils impriment...c'est un travail !

Et donc vous payez pour ça ?

Ah ! Oui, pas énorme mais enfin voilà... Ça ne me fait ni chaud ni froid, et tant mieux celui qui les a gratuit parce qu'ils ont un ordinateur et tout ça qu'ils se débrouillent... Moi, je n'en ai pas, je n'ai pas de tablette rien du tout je te dis j'ai simplement un petit GSM.

C'est ça donc si je résume votre pensée, ceux qui les ont gratuitement tant mieux et puis pour les autres ils vont payer et ce n'est pas très grave...

Voilà, voilà qu'est-ce que tu veux je ne vais pas aller brandir des panneaux et me révolter non, contre, non !

Je sais que vous y avez déjà répondu en partie mais quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Quand je reçois les virements je les remplis, ma fille les prend sur son smartphone elle les paye et voilà et je commande aussi souvent par catalogue. Alors là bien sûr, j'attends d'avoir mon colis et je paie 15 jours avant comme ça j'ai le temps d'essayer et tout ça si ça marche et alors après ma fille paie voilà. Mais je ne m'embarrasse pas de rien, elle paie tout.

Donc vous déléguez alors ? Vous les remplissez quand même manuellement ?

Oui, oui et je mets mon adresse mais elle dit « maman ça va il n'y a pas besoin » je le prends et puis tant pis, c'est une habitude je le remplis quelque fois qu'il y aurait un empêchement il est rempli et je pourrais demander soit à mon petit-fils d'aller à la banque...

Mais vous avez quand œil sur tout ce que vous devez payer ?

Ah ! Oui ça oui !

Ok, avant de déléguer tout ça, est-ce que vous aviez l'habitude de vous rendre souvent dans en agence, donc à la banque elle-même ?

A la banque oui, de temps en temps, j'y allais. C'est quand j'allais au marché le jeudi à Monceau et bien je passais par la banque et j'allais chercher mes extraits pour voir et faire les paiements aussi et tout ça. Puisque maintenant c'est Nathalie qui s'en occupe, je n'ai plus besoin d'y aller et puis je ne saurais plus aller à la banque.

Pourquoi ? Parce que vous ne conduisez plus ?

Ben je n'ai pas de voiture, mon mari m'a dit « tu n'as pas besoin de chauffeur tu en as un », mais après il est décédé et il ne m'a jamais appris...

Et la banque elle était tout près ?

Elle était au rond-point près de la Commune de Monceau. Mais maintenant elle a fermé. Quand j'allais au marché, c'était vraiment tout près et j'allais en bus...

Et maintenant elle est où la banque la plus proche de chez vous ?

Fontaine ? Non, je crois qu'elle est fermée aussi. Peut-être Courcelles alors ? Je ne sais pas mais beaucoup de banques sont fermées ! Ah oui, ça... et ça fait du tort pour les vieilles personnes. Mais enfin et si la vieille personne ne sait plus se déplacer elle doit dépendre d'un chauffeur et d'aller avec son chauffeur, mais moi je peux encore aller avec Nathalie.

Si vous saviez utiliser internet, est-ce que vous auriez des problèmes de vue ou d'audition qui feraient que vous auriez plus difficile qu'une autre personne à utiliser ces outils digitaux ?

Non, pas du tout parce que je vois même les lettres là, non, non, parce que je viens même d'être opérée de la cataracte et je vois comme un lynx (rires). De toucher non plus, de ce côté-là, ça va aussi.

Donc si vous utilisiez une tablette, il n'y aurait pas de problème ?

Non, pas du tout, mais je ne suis pas assez intelligente pour me remettre à ça. Ça ne m'intéresse plus à mon âge, non... il aurait fallu commencer plus tôt quand mon mari est décédé par exemple, à ce moment j'aurais pu...et apprendre à conduire ma voiture parce que j'en avais une, j'avais une 400 une 308 Peugeot et 307 Peugeot. Nathalie l'a reprise parce que je ne savais pas conduire, mais je dis j'aurais pu la revendre par exemple et en acheter une automatique, une petite parce que j'ai un garage.

Maintenant on va passer aux questions un peu plus en rapport avec la banque. Quelle importance accordez-vous au personnel de la banque ? Au conseiller bancaire ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ou est-ce que si vous alliez aujourd'hui et que c'est un et demain un autre... ?

Non, ça non, du moment qu'il me renseigne bien et c'est tout. Je n'ai pas eu l'occasion mais quand il y avait un papier par exemple, je me renseignais à une personne que je connaissais parce qu'elle était là depuis des années et bien elle savait te renseigner complètement tu vois, et alors à ce moment-là ça allait. Mais autrement...

Et maintenant est-ce que vous pensez que c'est toujours le cas ? Ou est-ce que vous préféreriez avoir la même personne que vous connaissez ?

Non, non, et puis écoute les banques je n'y vais plus depuis un bon moment et ce n'est pas maintenant qu'ils vont ouvrir pour moi, ça non. C'est fini à ça, il faut vraiment aller

à la maison mère à Bruxelles ou téléphoner mais c'est une croix et la bannière pour les avoir par téléphone (rires). Une fois, j'ai téléphoné je ne sais plus pourquoi et alors...comment... ils m'ont renseigné et je suis restée j'avais même mon GSM qui allait s'éteindre et à ce moment-là, ils m'ont donné, ils m'ont demandé ma carte d'identité et tout ça pour voir si je suis bien chez eux et voilà...

Ok, est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Oui, jusque maintenant oui je n'ai jamais changé, pourtant je pourrais aller chez Nathalie (Crélan) mais je ne sais pas, elle me dit « ben reste maman », et je fais ce qu'elle me dit et je ne change pas, je suis satisfaite. Pourquoi est-ce que je changerais, c'est le même partout...

Est-ce que vous avez confiance au personnel de la banque ?

Oui, oui, j'ai toujours eu confiance. Non, jusque-là, non je n'ai jamais eu de problème... Mais je te dis ça fais déjà un bon moment que la banque est fermée et que je n'y vais plus alors je ne saurais pas comment est-ce qu'ils feraient maintenant, je ne sais pas comment ils agiraient, je ne sais pas et peut-être des nouvelles personnes, des nouvelles employées et tout ça mais je ne suis pas au courant.

Ok, est-ce que vous avez confiance aux services sur internet ? Pourquoi ?

Non, non. A cause des arnaques tout ça... Non ça ne m'intéresse pas et quand je prends quelque chose... Il y a quelque chose que j'avais pris d'occasion et ma fille me dit « Mon Dieu maman, qu'est-ce que tu fais ? C'est tous des ennuis ! », alors Nathalie a dû prendre son smartphone, téléphoner et ça s'est arrangé autrement j'aurais dû payer... Maintenant c'est terminé, elle m'a dit « maman, tu as l'argent tu paies et puis c'est tout, voilà ».

Ok, mais donc les services sur Internet vous n'aimez pas ? Parce qu'il y a aussi des arnaques par téléphone...

Non, ça ne m'intéresse pas. Oui, je sais, on téléphone et tout mais non, non ça ne m'intéresse pas Madame que je dis ah ! Je raccroche, mais ça n'arrive pas souvent. Moi mon téléphone, je ne le regarde pas beaucoup, pas comme vous haha. Moi, il me sert comme je te dis pour le médecin, l'infirmière ou en cas d'urgence bien sûr. Si je ne sais pas me déplacer par exemple à la dialyse à l'hôpital je les avertis hein, mais à part ça mon GSM il ne me sert rien qu'à ça et à téléphoner à mes enfants et mes petits-enfants, ça oui !

Si vous deviez rencontrer un problème avec votre banque, avec votre argent... Est-ce que vous préféreriez aller sur place et parler avec quelqu'un en personne, téléphoner ou demander à Nathalie de le faire sur Internet ?

Oui, je demanderais... Par exemple ça dépend si c'est plus tôt grave quoi, eh bien je demanderais qu'on me conduise mais à quelle banque ? Maintenant je ne sais pas laquelle est ouverte ? Donc j'irais avec Nathalie, je demanderais ou alors c'est elle qui s'arrangerait, mais je préférerais de parler de vis-à-vis avec le banquier.

Et pourquoi ?

Ben pour être ... Parce qu'au téléphone je ne sais pas non, je préfère voir la personne et m'arranger directement avec elle voilà, c'est plus facile de s'expliquer.

Ok, est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ? Est-ce que vous vous sentez importante ?

Non, pas du tout, pas du tout, c'est eux qui vivent avec mon argent ... Ah ! Oui. Ils mettent à place mais ça leur revient, ils travaillent avec mon argent et pas que le mien, ceux des autres aussi. Mais bon au moins, l'argent est à l'abri quoi, parce qu'une fois j'ai été cambriolée, on a cassé les carreaux de la véranda et tout était en pagaille...

Donc vous ne vous sentez pas forcément importante pour votre banque c'est ça ?

Non, non, pas du tout, pas du tout, importante (rires) c'est eux qui sont importants avec mon argent !

Et alors, d'après vous qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès et qui permette à n'importe quelle personne aussi bien une personne âgée qu'une personne normale de pouvoir continuer à gérer ses comptes sans avoir internet ?

Oui, oui, ben je ne sais pas, une banque accessible, comme maintenant on fait dans certain bus ils ont des paliers là pour monter avec des fauteuils c'est encore rare mais il y en a. Il en faudrait aussi et voilà que l'on ne doit pas monter des escaliers et tout, ce n'est pas possible, ou alors la personne elle ne sait plus aller, je te dis elle doit être accompagnée et si elle sait encore marcher.

Et puis on ne peut pas donner son compte de banque à n'importe qui, voilà on le dit toujours, c'est secret on doit le garder, il y a vraiment qu'à ma fille bien sûr...je n'ai qu'elle voilà et de toute façon je verrais bien à mon compte s'il y a de l'argent qui s'en va, ça bien sûr puisque je supervise tout, à ce moment-là je fais halte aussi à ma carte.

Et donc une banque qui vous permettrait tout de faire par vous-même, ce serait une banque proche de chez vous, accessible ?

Oui, surtout dans la commune voilà, je ne demanderais pas à côté de ma porte mais au moins que ce soit dans la commune comme c'était avant. Elle était pratique, c'était à plat, je te dis après le marché j'allais pour voir mes affaires.

Vous alliez à la machine ? Ou vous alliez au guichet ?

A la machine oui !

Et la banque parfaite elles serait avec des machines ou avec gens qui pourraient répondre ?

J'aime autant à la machine comme c'était avant, il y avait une machine tellement la banque était remplie de personnes. En plus, c'était le marché donc celui qui lui fallait de l'argent il était là celui qui fallait ses extraits de compte et bien il était à côté mais on ne voyait rien et tu pouvais mettre ta main pour ne pas voir ton code parce qu'en sortant tu

pouvais avoir un mauvais coup aussi, il y a des gens ils cachent une arme et tout ça et « donne-moi ton argent que tu as retiré » et voilà ça peut arriver.

Moi j'ai la chance d'avoir Nathalie voilà, parce que je dis à Nathalie que le jardinier va venir, la pédicure, la coiffeuse et alors il me faut de l'argent ou du liquide et alors comme ici dernièrement le jardinier est venu « rapporte moi de l'argent parce que je n'ai plus que 30 € je n'ai pas grand-chose pour le payer » ben ça va, elle me rapporte de l'argent et voilà il n'y a que nous autre deux qui le savons.

Ok et bien j'ai terminé mes questions ! Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion ?

Ah ! Ben non si tu as été satisfaite de mes réponses...d'accord peut-être que j'en ai rajouté un petit peu mais ce qui s'est passé c'est la vérité voilà.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui ! C'est sûrement plus facile pour vous (rires)

Est-ce que vous pouvez commencer par vous présenter en quelques mots ?

(Réflexion) bah moi j'ai passé l'âge de cette modernisation. On ne s'y retrouve plus... J'ai 87 ans tu vois ?

Vous êtes dans quelle banque ?

Maintenant je suis chez Fortis...bah oui ça a toujours été Fortis. Ici à Fontaine, avant Fortis c'était la banque de Bruxelles qu'on disait. Après ça a été Fortis. Alors, toujours dans Fontaine, il y a eu une autre banque, le Crédit communal qui par la suite est devenu Belfius. Alors nous avions aussi une troisième banque, la banque Lambert qui, à la longue, a disparu. Mais maintenant, il n'y a plus rien du tout. C'est pour ça que c'est ma fille qui s'occupe de tous mes papiers parce que moi... les internet et tout ça...

On va en parler. Et vous avez exercé quelle profession ?

Tailleuse...de vêtements, oui dans la mode.

D'accord ! Vous avez une connexion internet ? Un smartphone ? Un ordinateur ? Une tablette ?

Ah non ! J'ai un téléphone mais pas comme le vôtre ! J'ai la base (rires). D'ailleurs je me fais déjà gronder par ma petite fille parce que...comment vais-je dire...elle me dit toujours « mamy, je vais t'expliquer » parce que moi des messages, il ne faut pas qu'on m'en envoie hein. Je ne m'occupe pas de ça, moi. Je téléphone uniquement. Et quand les deux enfants de ma fille étaient plus jeunes et bien, qu'ils avaient envie de me téléphoner, ils téléphonaient, ils laissaient sonner deux fois et puis ils coupaient et c'est moi qui les rappelais. Je ne voulais pas qu'ils dépensent de l'argent alors que...c'était à moi à le faire quoi. Mais avec ça, j'en ai plus qu'assez, je ne sais déjà pas faire les photos et tout ça (rires).

Ok. Donc comment décririez-vous votre utilisation d'internet ?

(Réflexion) je ne vois vraiment pas bien comment je pourrais le décrire.

Vous pouvez simplement dire qu'il n'y a pas d'utilisation par exemple. Et même quand vous déléguez à votre fille sur internet, vous ne regardez pas ce qu'elle fait ?

Non, c'est elle qui a tout maintenant. C'est-à-dire que je m'en occupe encore un petit peu... du temps de mon mari. Maintenant qu'il est décédé...je ne me sens plus capable de gérer tout ça. J'ai tout remis dans les mains de ma fille et c'est elle qui s'en occupe. Quand il y a un courrier, il est là et quand elle vient, je lui dis « tiens, il faut payer ça ».

Je prends la vie plus belle (rires). Si c'est elle qui y pense avant de me rendre l'enveloppe...parce que moi j'ai l'habitude de tout tenir...elle marque « ok » ou si c'est moi qui marque « fait le... » (rires).

Et comment est-ce que vous vous sentez par rapport au fait que maintenant toute votre banque se fait par internet ?

Et bien je vous dis...je ne saurais plus...je ne suis plus la méthode de maintenant, des jeunes de maintenant. Je ne m'y retrouve plus. Eux, ils ont l'air de dire que c'est peut-être plus simple mais nous pas et tous les vieux disent la même chose ! On a plus l'esprit...

Et si jamais c'était encore en papiers, vous sauriez encore le faire ?

Je ne crois pas parce que ça a trop changé. Mais avant...comment dirais-je...mes virements, j'allais les faire moi-même à la machine qu'il y a dans les banques. Mais une fois qu'ils ont enlevé les machines, ça a été uniquement internet ou téléphone et là j'ai dit « maintenant, stop », je ne m'en occupe plus.

Ok. Et que pensez-vous du service gratuit sur internet ? J'entends par-là, le fait que pour un même service (ex : extraits de compte), une personne qui n'a pas internet doit payer pour les consulter alors qu'une personne qui a internet, le fait gratuitement.

Ah bah ça je ne le savais déjà pas. Mais ma fille, comme c'est elle qui les fait, c'est elle qui a toutes les preuves. Mais oui c'est vrai...c'est comme quand il y avait des petites promotions, et bien si vous aviez l'internet, vous êtes comprise pour l'avoir et si vous n'avez pas internet alors... on raccroche.

On en a déjà un peu parlé mais quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

C'est ma fille qui le fait...comment...par l'appareil là. Alors, c'est des paiements...il n'y a jamais que ça. Quand j'ai du courrier, c'est des paiements (rires). Des assurances...pour le bâtiment, tout ça.

Et si vous aviez envie de regarder ce qu'il y a sur votre compte ?

Je le demande à ma fille, ah ça, il y a une entente ! Il y en a beaucoup dans le bâtiment qui me disent « tu as une bonne fille », c'est de l'or pour moi. Et ma petite fille, c'est pareil.

Donc vous avez entièrement confiance...

Tout à fait. Je ne m'y retrouverais plus dans tous leurs papiers. Peut-être que si c'était comme avant, je saurais encore le faire, je ne sais pas. Comme ils sont occupés à tout moderniser et nous de notre côté, on a vieilli, l'esprit n'est plus pareil.

Et ils ne font rien...

Ah non, on ne fait rien pour les personnes âgées. J'ai encore eu l'occasion de le dire... Samedi dernier, ma fille était venue me chercher et on est allée promener au château... En arrivant au portail, je dis à ma fille « on entendait de la musique, des cornemuses ». Et alors...elle dit « ah mais oui ça y est, il y a eu une information sur Facebook, il y a une société qui vient exposer des vêtements de leur pays » et c'était toutes des cornemuses, des anglais avec leurs jupes écossaises. Et justement, nous ressortons et il y avait un employé de la commune, alors elle me dit « attends une minute, je vais dire bonjour... ».

Alors je piétinais jusqu'au moment où je les ai rejoint, ils parlaient de la fête et je lui ai dit « justement vu que vous en parliez, je suis fontainoise (de nature) et quand on fait quelque chose à Fontaine, j'ai l'impression que c'est chasser les gens, les fontainois, parce qu'on n'en parle même plus, on ne met même plus une affiche, rien du tout ». « Ça coûte cher les affiches et on ne peut plus... » mais quand on le veut bien hein !

Donc il n'y a aucune communication qui vous est destinée ? Maintenant ça se fait par internet et ceux qui n'ont pas internet...

Non ! Avant oui... Il paraît qu'il y avait même une personne du conseil qui avait proposé à la commune de mettre un grand panneau publicitaire à l'entrée du château par exemple et de coller des affiches quand il y avait quelque chose. On lui a dit qu'avec la mentalité de maintenant, on allait aller dégrader tout ça...

Et donc vous vous sentez quand même un peu mise sur le côté ?

Oui, défavorisée. D'ailleurs je lui ai carrément dit les mots à ce monsieur-là « vous savez quoi ? » je dis « vous ne pensez pas aux plus vieilles personnes ». C'est bon pour les jeunes tout ça, le moderne...mais les vieilles personnes...

Et en plus je suis sûre que ces personnes-là seraient plus intéressées que les jeunes...

Ah bien sûr ça ! D'ailleurs, c'est bien simple, y avait du monde, c'était beau, c'était bien. Mais pourtant je connais beaucoup de gens à Fontaine surtout de vue... de nom, non. Je n'ai pas vu deux fontainois hein ! J'ai vu le monsieur qui a parlé avec ma fille mais à part ça, je n'ai pas vu de fontainois. Et on y est tombée par le hasard. Non, je ne suis pas fort d'accord avec les temps modernes.

Avant, quand vous gériez encore vos comptes...Est-ce que vous alliez souvent à la banque ?

Quand il y avait vraiment besoin pour faire des opérations...sinon. Retirer de l'argent, ça c'était mon mari et il y allait à peu près une fois par semaine. Toutes les opérations, ça c'était moi parce que ça l'énervait, il se trompait dans les chiffres et tout ça. Mais reprendre de l'argent, ça c'était lui, on avait chacun notre partie (rires). Et maintenant de toute façon, il n'y a plus de banques. Ici dernièrement, je suis allée à Thuin puisque c'est là que ma fille a ses papiers

Donc la plus proche c'est celle à Thuin alors ?

Forchies, je crois qu'il n'y en a plus non plus. Leernes, il n'y en a jamais eu... Marchienne ! Marchienne-au-pont. Et peut-être bien Courcelles mais plus près...

Si vous saviez utiliser internet, est-ce que vous auriez des problèmes de vue, d'audition ou de toucher qui vous rendrait la tâche plus difficile ?

Non, ça, ça va mais ils m'ont choisi un téléphone avec des grandes touches exprès. Mais je te dis, il n'y a pas de possibilité de faire des photos, c'est uniquement pour téléphoner. Après la vue est quand même partie avec l'âge aussi... Au niveau du toucher, j'ai déjà essayé avec le doigt... quand mon petit fils est en vacances, il est habitué d'appeler sa granny parce que sur ça, il voit la personne, tandis que moi (mon téléphone), il ne me voit pas et il n'aime pas. Alors quand ma fille vient, elle le sort de son sac et elle me montre toutes les photos qu'elle a reçues, alors faire ça (mouvement « swipe »), je le fais bien aussi (rires).

Maintenant, on va parler un peu plus de la banque en elle-même. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-il important d'avoir une bonne relation avec lui ou est-ce que si vous allez aujourd'hui que c'est un et demain que c'est un autre, peu vous importe ?

Il y a beaucoup de chances. Je préférerais avoir toujours la même personne question de confiance je crois. Oui je crois que c'est ça, question de confiance.

Et vous avez confiance en votre banque ?

Je n'ai plus beaucoup le choix puisqu'il n'y a plus que celle-là. Avant, il y en avait 3-4 à Fontaine mais maintenant il n'y en a plus du tout, plus rien. D'ailleurs quand ils ont carrément fermé ici Fortis, ils m'ont envoyé une lettre disant que tout mon dossier était reparti à Charleroi. Donc là-dessus, j'en ai parlé avec Christine et je dis « qu'est-ce que tu en penses ? », elle me répond « écoute maman, Charleroi c'est un tue-gens, tu ne trouves pas de place pour mettre ta voiture, pour faire ça, j'aime autant aller à Thuin » et maintenant, elle a pris l'habitude d'aller à Thuin.

Est-ce que vous avez confiance au personnel de la banque ?

(Réflexion) bah je crois qu'il y a intérêt à avoir confiance...sinon... Je ne les connais pas...c'est ça que je reproche un petit peu, on ne sait plus s'attacher à un employé. Une fois, c'est un et si vous allez le lendemain ou le surlendemain, c'est un autre... A chaque fois, il faut débobiner votre problème. Non, moi je trouve que...avant, vous aviez plusieurs guichets. Pour commencer, il y a déjà des histoires à haute voix qu'on n'aime pas de divulguer avec tous les gens qui sont derrière vous. Donc, s'il faut commencer à chaque fois recommencer à expliquer...vous avez le temps d'attendre et celui qui est derrière a le temps d'entendre !

Ici maintenant, on peut avoir de l'argent à la poste depuis que Fortis est fermé. Et bien là c'est encore pire parce que si vous allez chercher de l'argent, ils ont encore un distributeur eux. Vous êtes au milieu de tout le monde qui attend d'avoir des timbres-poste. Donc les gens ont le temps de voir ce que vous prenez, il n'y a plus rien de caché alors. Mais moi honnêtement parlant, je payais très peu avec ma carte. C'est parce que ma fille m'a dit que ça allait plus vite mais sinon, moi je n'aimais pas de payer avec ça. Et d'ailleurs, moi je vais faire mes courses chez Match et je paye encore en liquide. C'est une habitude, ça m'énerve même quand la personne devant moi, pour une toute petite somme, c'est la carte et les touches...

Parce que les gens n'ont plus de liquide... Et du coup est-ce que vous avez confiance aux services sur internet ?

Je ne peux pas les critiquer parce que moi personnellement, je ne m'en sers pas donc...

Et si vous deviez les utiliser de temps en temps vous n'auriez pas peur d'appuyer sur un mauvais bouton ou de vous faire arnaquer... ?

Ah si ça ! Oui ça on n'arrête pas de le dire à la télé. Mais ça va parce que moi personnellement, je n'envoie pas l'argent. L'enveloppe arrive, je l'ouvre, je regarde ce que c'est et si c'est quelque chose à payer, je la mets là et dès que je vois Christine je lui demande de payer.

Si vous rencontriez un problème avec votre argent, est-ce que vous préféreriez aller sur place en parler avec une personne, téléphoner de chez vous ou alors faire par internet ?

Oh encore moins. Parler de vive voix, ça d'accord. Pour la confiance. Moi maintenant, comme c'est elle qui s'occupe de tout, je le prends plus à la légère (rires). Mais sur place, on sait mieux expliquer, ça c'est vrai. Il y a quand même un peu de confiance, même si on ne connaît plus personne tandis qu'au bout du fil, encore une fois on ne sait pas sur qui on peut tomber.

Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

Je n'ai pas l'impression puisqu'ils ne font en rien pour avantager le client donc...c'est qu'ils font pour toucher leur mois et puis c'est tout. Ils s'intéressent aux placements mais pour les intérêts que l'on vous donne, ça ne sert plus à rien moi je trouve. Au contraire, j'ai encore fait la remarque la semaine dernière, ils m'ont encore fait un décompte...et je regardais et je dis bah franchement, c'était la première enveloppe qu'ils m'envoient fin d'année pour ce qu'il me reste sur mon compte. Et alors, sur le peu, pour une enveloppe qu'ils m'envoient, ils me décomptent encore des frais. Alors pour finir, ça ne vaut plus la peine. C'est parce qu'on a peur, à l'heure actuelle des vols dans les maisons sinon, je préfère faire comme les vieilles personnes, le mettre chez soi dans une chaussette (rires).

Et alors d'après vous qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès ? Pour que tout le monde puisse gérer son argent à tout âge ?

(Réflexion). Premièrement, déjà une banque facile d'accès. Regardez, on m'avait dit « votre dossier est parti à Charleroi ». Je ne suis plus en état d'aller à Charleroi, toute seule. C'est déjà un ennui tandis qu'ici, avant, je descendais la rue et sur la place, après le clocher de l'église, la banque était là sur la droite.

Et qu'est-ce qu'elle devrait avoir d'autre cette banque ?

Redevenir comme au début, plus facile d'accès et moins compliquer les papiers. Ils ont un vocabulaire à eux, pas facile à comprendre avec tous ces papiers. Et ici à Fontaine, le personnel était bien compréhensible, ça je ne dois pas dire, ça allait.

Et comment devrait être ce personnel ?

Bah déjà pour commencer, des gens avec qui on sait parler calmement. Parce que vous en avez, ce sont des petits monsieurs ou des petites dames et vous auriez bien peur de poser une question. On est comme un numéro. On aimerait se sentir écoutés, qu'ils aient de la patience et disponibles aussi parce que maintenant tout est sur rendez-vous.

Merci, j'ai terminé mes questions. Si vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion ? Un ressenti général ?

Le ressenti général...c'est le fait qu'on a tout supprimé, tout. Pourtant les banques, tout le monde a besoin d'une banque quand même. Jusqu'au temps que Fortis a été là, les autres fermaient...d'accord mais on n'aurait jamais cru que Fortis allait fermer. Parce que les gens de Forchies venaient ici, les gens de Leernes venaient ici et donc on s'est dit que nous, elle ne fermerait pas et elle a fermé quand même. Heureusement que j'ai ma fille sinon je n'en sortais pas. Je n'ai pas grand-chose comme famille donc à part elle, je ne vois pas bien à qui d'autre je pourrais donner ma confiance...d'être complètement dans mes affaires quoi !

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Oui bien sûr, si vous avez plus facile comme ça. L'autre fois j'ai essayé de faire un virement avec la petite machine, vous savez il faut mettre la carte avec l'ordinateur. J'ai essayé 3 fois sur un jour et demi parce que je m'y suis mis, ça n'allait pas alors on va attendre, on a encore le temps et puis je me suis dit « on va se remettre en route ». Le lendemain « ah bah si c'est comme ça, je vais à Beaumont ». Donc en fait on peut aller le faire à une machine qui est à Beaumont. On m'a vu arriver et on me dit « ah comment ça va » bah ça va, ça va, pas moyen de faire passer un virement long c'est ça que je suis venu ici comme ça si ça ne va pas, j'appelle quelqu'un.

Donc il y avait quelqu'un sur place pour vous recevoir ?

Ah bah il y avait une ou deux employées. Là c'était le gérant qui passait dans le couloir et qui m'a vu quoi.

Ok d'accord. Pour commencer la discussion, est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Mon nom avec l'âge je l'ai oublié (rire). Je suis XX, 77 ans et 78 fin de l'année. Donc heu, pensionné, c'est le plus dur métier parce que c'est le métier où on n'y échappe pas.

C'est vrai. Et vous avez fait quoi avant ?

J'étais employé à la mutuelle. J'ai commencé comme contrôleur de compte puis contrôleur de factures de clinique et après l'armée, on m'a envoyé en permanence. J'ai fait toutes mes années là-bas, je suis arrivé en 1964 et je suis sorti en 2000. Ils m'ont obligé à prendre ma prépension. L'ambiance heu... je n'ai rien contre les jeunes mais il ne faut pas leur demander grand-chose ! Et encore, je parle des jeunes d'il y a 20 ans donc faut pas demander maintenant. Et donc c'est moi qu'on a fait voyager un peu n'importe comment, faire des remplacements de personnes malades tout ça.

Dans un premier temps je vais plus vous poser des questions par rapport à internet. Donc est-ce que vous avez une connexion internet ? Un ordinateur, un smartphone, une tablette ? Est-ce facile d'utilisation ?

Oui, faut évoluer. Quand on a un fils qui est informaticien. J'ai un ordinateur, une tablette, un smartphone mais faut pas me demander... j'ai comment... à Viva For Life, ils ont fait une descente à ski sur des planches mais à 4. J'ai fait des photos et on me dit « pourquoi t'en as fait autant ? » mais quand j'appuie ça fait clic, clic, clic. J'ai le téléphone, le courrier, les photos mais il n'y a pas tant d'années que ça qu'on l'a hein. Je crois que c'est la deuxième année et sinon on avait encore un GSM avec des touches.

Qu'est-ce que vous faites avec l'ordinateur en général ?

J'ai des connaissances qui me disent « attends, donne-moi ton adresse et je t'envoierai des mails ». Disons que si on me dit « essaie de me trouver un peu ceci » je me dis bah tiens dans quel secteur je vais aller chercher ça, une recherche Google ou... Et ce que je fais, c'est un arbre généalogique. J'ai un programme et alors toutes les semaines, j'ai des informations d'internet qu'ils appellent ça des « alertes » avec 4-5 cas qui concernent mon nom. Parfois je joue aussi à des jeux de solitaire. Par exemple à Cora, ils avaient demandé notre adresse mail, j'ai des réclames qui viennent et je les regarde quelques fois.

Comment est-ce que vous vous sentez par rapport aux nouveaux services digitaux ?

Heu... entre guillemets, dépassé parce qu'on n'y comprend pas grand-chose pour ne pas dire rien. Et les informations aux personnes âgées, on ne les donne pas. Où aller les trouver ? Il y a quelques fois un organisme qui fait des réunions mais bon il faut savoir y aller ou alors je vois dans la gazette de la mutuelle, à tel endroit, tel jour, il y a une information sur l'informatique mais il y a deux dates et puis c'est tout, on n'en parle plus. Et il faut s'inscrire, il faut probablement téléphoner, je ne sais pas.

Par exemple à mon travail, on avait un ordinateur et il y avait un programme dedans. J'allumais, ça se mettait en route et puis ça se faisait tout seul.

Vous êtes dans quelle banque si ce n'est pas indiscret ?

Belfius et ING mais on travaille plus avec Belfius pour toutes les opérations « ménage ». Et ma femme a gardé le compte que ses parents avaient chez ING pour disons, gérer le bien en face (maison).

Qu'est-ce que vous pensez du service gratuit sur internet ? J'entends par là le fait qu'une personne doit payer pour le même service qu'une autre tout ça parce qu'elle n'est pas digitalisée.

Disons que le fait qu'on ait internet est qu'on sait le faire avec internet, c'est intéressant. Maintenant, les banques offrent normalement un certain nombre d'envois gratuits, ça dépend les gens qui font beaucoup d'opérations. Moi partout où je vais et où je paye avec ma carte, je prends le ticket et je ne les fais disparaître de ma pochette « extraits » que quand j'ai mes extraits de compte.

Il faut que le client voie un peu les conditions de sa banque et travaille avec ses conditions. Maintenant le fait d'avoir internet chez soi et de savoir s'en servir, là, il n'y a pas de problème. Les organismes gagnent le papier et l'encre hein. C'est les personnes qui doivent tout faire elles-mêmes maintenant.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Des retraits et alors des virements. La consultation de mes comptes, oui pour les extraits de compte. Quand je fais un paiement je vais voir mes extraits de compte (à la banque) donc je vois qu'il est déduit. S'il n'est pas encore déduit, que je sors du magasin et que je suis arrivé tout de suite à la banque, alors il n'est pas déduit mais je sais bien avec mon ticket en réserve. Tant que je sais faire tout seul, je fais.

En moyenne, combien de fois par mois vous rendez-vous à la banque ?

Quand j'ai des versements à faire, je vais dire une fois par semaine. Surtout que pour aller à la banque maintenant, je suis chez Belfius, il faut aller à Thuin ou à Montigny-Le-

Tilleul. Moi je vais à Marcinelle parce que je passe tout près, je connais le coin parce que je vais 2x/semaine chez mon fils à Charleroi.

Ah justement, j'allais vous demander par rapport à la fermeture des agences pendant le coronavirus, qu'est-ce que ça a changé pour vous ?

Ah ben un déplacement plus important. Si je ne savais pas me déplacer aussi loin, je ferais comme certains font, demander de l'argent à un magasin par exemple et payer par carte. C'est la seule solution pour ceux qui ne savent pas aller à la banque.

Est-ce que vous rencontrez des problèmes de vue, d'audition ou de toucher qui feraient que vous ayez plus difficile qu'une autre personne d'utiliser les services bancaires digitaux ?

J'ai eu deux cancers et donc j'ai dû faire de la chimio et ça a provoqué une perte de toucher au niveau des doigts et des pieds. Je devais faire 12 séances mais on a arrêté à 10 parce que je ne sentais plus mes pieds et il paraît qu'on ne récupère pas la sensibilité. Donc on a arrêté et malgré tout, ça s'accroît. Et l'audition un peu, enfin surtout d'une oreille mais ça vient de mon travail, j'étais tout le temps au téléphone de ce côté-là. L'autre commence aussi avec l'âge mais ça va encore.

Ah oui la maladie... A présent je vais vous poser des questions en rapport avec la banque et le personnel. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ?

C'est important d'avoir un moyen de contact avec un conseiller parce que s'il n'y a pas de contact, vous ne savez rien. Maintenant, moi j'ai travaillé dans le système et il y avait des permanences où il n'y avait personne. Si j'étais absent pour une raison et qu'il y avait quelqu'un qui y allait à ma place, le lendemain j'arrivais et il n'avait eu personne. Les gens retournaient et disaient qu'ils allaient revenir le lendemain pour me voir. Ils étaient habitués avec un commerçant et donc ils revenaient la fois suivante.

D'accord. Et quand vous allez à la banque ? Vous connaissez les banquiers ?

Maintenant, je ne connais plus personne.

Et est-ce que ça vous pose un problème ?

Je ne suis plus à l'âge de faire des marchés je vais dire. Avant, j'allais tous les jours à la banque de Charleroi et c'était un peu comme un commerce, on était habitués. J'ai un chef qui m'a répondu une fois parce qu'on donnait des dépliant avec des avantages. Quand on travaillait par correspondance, les gens n'avaient plus de contact et j'avais un envoi à faire sur le trimestre et je me suis dit, comme moi je ne sais plus parler ou le donner aux gens, en envoyant ce qu'ils doivent recevoir, je le glisse dedans. À un moment donné, la pile s'en va, je vois le patron et je lui demande des dépliant. Il m'a répondu « ce que les gens ne savent pas, ils ne le demandent pas ». C'était un jeune et ça monte une mentalité malgré tout qui a changé.

Avez-vous confiance en votre banque ?

Oui, si je n'avais pas confiance... et qu'est-ce qu'on entend par avoir confiance en une banque ? On n'a jamais eu de problème mais c'est vrai qu'on n'a pas forcément d'autre choix, à la maison ce n'est pas plus sécurisé. Ici, ils sont venus casser les fenêtres à l'arrière avec des gros pavés et ils ont pris tout l'argent et les bijoux de ma femme. On suit le système, c'est une obligation malgré tout de mettre son argent à la banque.

Est-ce que vous avez confiance au personnel de la banque ?

On ne les connaît pas, on ne les connaît plus. Je pense que. Mais maintenant ça doit être plus sécurisé qu'avant, ils ne doivent plus avoir de l'argent liquide entre leurs mains.

Est-ce que vous avez confiance aux services en ligne ? Donc sur internet ?

Les services bancaires ? Je ne vois pas pourquoi on devrait s'en méfier ? Oui, on peut toujours se faire pirater. Comme je fais mes paiements moi-même à la banque sur les machines, je n'ai pas vraiment peur de tout ça. J'ai encore la possibilité d'aller à la banque donc je fais comme ça.

D'accord ! Et si vous deviez rencontrer un problème avec votre argent, est-ce que vous préféreriez aller sur place et parler à quelqu'un ou alors le faire par téléphone ou par internet ?

Par internet, sûrement pas. Je vais parler avec une personne même si c'est quelqu'un que je ne connais pas parce que maintenant tout le personnel a changé. Il y a des termes que l'on ne comprend pas bien. Pourquoi est-ce que j'étais toujours au téléphone avec la mutuelle ? Parce que si les gens voulaient poser une question qu'ils allaient m'écrire dans leur courrier, j'allais écrire pour leur répondre. Le début de ma phrase pouvait déjà provoquer une autre question et le reste de la phrase était inutile. Donc c'est du temps qu'on perd, alors que si on faisait par téléphone, c'était une communication plus directe. Puis, il y a plus de sécurité pour nous.

Je comprends. Et est-ce que vous vous sentez considéré par votre banque ?

Je ne sais pas s'il y a encore de la considération. On est des numéros et c'est tout. Je vais expliquer pourquoi. Avant les banques, le banquier passait à domicile et maintenant si on posait une question à un employé et qu'il disait « beh écoutez, je vais passer chez vous », ils ne peuvent plus, ils ne sont plus payés pour ça. La direction ne considère même plus son personnel. Eventuellement, le personnel doit essayer d'attirer de la clientèle...

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'utilisation et que n'importe qui puisse encore gérer ses comptes à tout âge ?

Disponibilité quand on en a besoin, ça c'est certain. C'est parce qu'on est âgés et qu'on n'a pas suivi toutes les évolutions avec les machines etc. Les organismes nous forcent à utiliser leurs idées et rien d'autre. De toute façon si ça ne nous plaît pas, qu'on aille ailleurs hein, c'est ce qu'ils doivent se dire. Et la concurrence elle fait la même chose. En fait, il faudrait revenir à l'ancien système. Il y a un politicien qui veut faire passer une loi concernant l'obligation d'accepter le cash.

Ah oui parce que sinon ça va disparaître et ils vont tout tracer. Et bah écoutez, j'ai terminé mes questions donc si vous voulez ajouter quelque chose ?

Moi je préférerais qu'une fois par mois, il y ait quelqu'un de la banque qui vienne si on avait besoin de quelque chose. Ça n'existe plus, ça ne se fera plus. Et on ne s'inquiète pas des personnes mises sur le côté par ces appareils. Parfois je vois des messages sur l'ordinateur en anglais alors je les écris pour les demander à mon fils, il me demande de faire une copie d'écran mais je ne sais pas comment faire (rire). Il a accès à distance à mon ordinateur et quand il vient il trouve le système, ça se passe très vite. Je lui demande qu'est-ce qu'il a fait pour résoudre le problème et il me dit « ah bah je ne saurais plus te le montrer... ».

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

(Réflexion) oui, si vous voulez...

Oui, bah... vous savez que ce n'est pas facile pour nous. Déjà moi, avant, je payais tout au facteur et maintenant, c'est ma fille qui s'occupe de tous les papiers, de tous les virements, de tout... parce que ce n'est pas facile. Les banques, ils ne peuvent plus donner leur avis. Avant, je téléphonais, je demandais « voilà, est-ce que je peux savoir ce qu'il y a sur mon compte » et bah maintenant, on ne peut plus.

Ah, même par téléphone vous ne pouvez plus ?

Ah non, non. Et pour savoir ce que j'ai sur mon compte, ils posent toutes des questions « quel a été votre dernier virement, etc » et malgré tout, ils ne peuvent pas dire ce qu'il y a. parce que, il y a eu beaucoup de... travers, je vais dire comme ça. Il s'est passé beaucoup de choses donc ils ne peuvent plus.

Ok. Pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Je m'appelle XX et j'ai 71 ans et je suis non-voyante depuis l'âge de 23 ans.

D'accord. Et comment est-ce arrivé ?

Un accident de voiture. J'ai eu tout cassé, le visage...la jambe. Enfin, une jambe parce que l'autre c'était d'un accident avant donc heu... voilà. Oui, au visage, c'est les yeux, c'est tout mon visage qui a pris quand même. C'était le plus gros, c'est ça.

D'accord. Et quel métier avez-vous exercé ?

Avant j'ai travaillé... j'ai gardé des enfants.

Et vous êtes dans quelle banque ?

La CBC à Thuin.

Parfait. Donc dans un premier temps, on va discuter de tout ce qui est internet. Donc est-ce que vous avez une connexion internet ?

Non, moi je ne sais pas...à part mon téléphone (rires), c'est tout. Un téléphone avec des grosses touches (rires).

Donc vous n'avez pas d'ordinateur, pas de tablette... ?

Non, non. Franchement non. C'est compliqué et puis, faut passer son temps et rester concentré. Moi, je veux bien mais je ne sais pas rester concentrée trop longtemps (rires). C'est tout le temps, faut vraiment bien regarder et tout.

Est-ce que ça pourrait avoir un rapport avec votre handicap ?

Non, les non-voyants ont des ordinateurs exprès. Tous les appareils pour les non-voyants sont adaptés. Moi j'ai une liseuse et elle lit tout mon courrier. C'est comment je vais dire... je mets mon courrier et alors, ça programme et elle lit tout mon courrier. Ça scanne tout, avec les virgules et tout, ça lit tout. Je le mets et alors je peux mettre vite, moins vite...et bon, je le mets entre les deux. Si je veux écouter des recettes, je mets plus lentement comme ça j'ai le temps d'assimiler et je sais le mettre sur pause aussi.

Ok donc l'utilisation...

Des appareils, c'est beaucoup comme ça pour les non-voyants. Non, moi c'est vraiment l'internet en lui-même.

Donc comment est-ce que vous décririez votre utilisation d'internet en général ?

Là, je ne saurais pas vous répondre. En fait, ici vous êtes chez ma petite fille et moi j'habite par-là (à côté) et donc y a internet dans la partie où j'habite mais je ne l'utilise pas. J'ai internet pour regarder la télé. C'est le décodeur télé, voilà, c'est tout ce que j'ai. J'ai encore un téléphone fixe...non, je ne me suis pas habituée avec tout ça.

Ok ! Et comment est-ce que vous vous sentez par rapport aux nouveaux services bancaires digitaux ? Donc par rapport à avant ? Comment vous vous sentez maintenant que tout se fait par internet ?

Moi je trouve que ce n'est pas bien. Parce que nous déjà étant non-voyant, il faut déjà tout modifier...et s'habituer avec tous les appareils, ce n'est pas évident. Il faut être non-voyante de naissance, je trouve que pour mieux s'en sortir. Les non-voyants de naissance, ce n'est pas la même chose que nous qui devons...moi j'avais 23 ans donc j'ai dû m'habituer à apprendre, à recommencer ma vie à 0 je vais dire. Donc tout ça c'est compliqué. Maintenant, on peut aller, y a des cours pour tout ça mais moi je n'ai jamais pris le temps. Comme je me suis toujours débrouillée toute seule, je n'en voyais pas l'utilisé.

Oui, c'est vrai. Et comment vous faites alors pour faire vos opérations bancaires ?

Ah bah c'est Katy qui s'en occupe, c'est ma fille qui s'en occupe. C'est Katy qui a du courrier que je ne comprends pas, elle me le lit et c'est elle qui fait tous les virements, c'est elle qui fait tout.

Elle vous tient quand même au courant de tout ce qu'elle fait ? Comment ça se passe ?

Ah oui, oui, oui ! ça oui, c'est sûr. Je m'intéresse à toutes mes affaires.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous réalisez ?

Bah c'est le téléphone, c'est l'eau, l'électricité...ce sont mes commandes. Quand je commande, c'est elle qui gère, je vais dire comme ça.

Qu'est-ce que vous pensez du service gratuit sur internet ? Si on prend l'exemple des extraits de compte, une personne ayant internet peut les consulter gratuitement tandis qu'une personne n'ayant pas internet soit payer.

Mais moi, ils ne le font plus. Je les ai demandé à un moment et après... ils envoient tout sur internet donc je n'ai plus les extraits de compte. Et c'est ça que chaque mois...tous les mois, je demande à ma fille de me lire tout ce que j'ai reçu, tout ce que j'ai payé. Avant, c'était le papier, je ne le reçois plus. C'est ça qui est mal fait.

Et vous l'avez demandé quand même ?

Ah je l'avais redemandé, je les ai eu. Puis à un moment donné, apparemment, le papier...c'était plus pour eux...tout se fait comme ça. Par ordinateur et voilà. Tout est envoyé par mail et tous les mois, je demande à ma fille « voilà, tu me dis ce qu'il y a et c'est comme ça ».

Et donc qu'est-ce que vous pensez du service « gratuit » sur internet ?

Non, moi je ne trouve pas ça logique. Non, tout est payant de toute façon. Ils disent que c'est gratuit mais non, on paye quand même. Quand vous regardez les factures, ils disent ça mais ils ont enlevé autant. Ne fût-ce qu'un, deux ou trois euros, bah c'est enlevé quand même quoi. Donc ils disent gratuit mais moi je ne trouve pas.

D'accord. Ok. Et est-ce que vous auriez d'autres soucis par exemple que la vue qui ferait que votre utilisation d'internet soit plus compliquée ? Par exemple, j'ai eu le cas d'une personne qui a eu un cancer et alors, à cause de la chimio, elle a perdu la sensibilité de ses doigts et pieds.

Non, moi tout ça, ça va. Mais par contre, j'ai ma sœur, tout ça c'est vrai qu'elle a fait de la chimio et elle a plus difficile. Mais moi de ce côté-là... Heureusement d'ailleurs, sinon, ce serait catastrophique déjà avec la vue...

Ensuite, je vais vous poser des questions en rapport avec la banque et son personnel. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-ce que c'est important pour vous de communiquer avec la même personne ou est-ce que peu vous importe ?

Non, moi j'aime bien de tomber toujours sur la même personne. Pour quelles raisons ? Parce que c'est... la confiance. Moi voilà, ici, ça fait...je vais dire presque 50 ans que je suis à cette banque-là...les personnes, je les connais. Maintenant, certaines ont pris leur pension donc j'ai à faire à d'autres personnes. Il y a certaines personnes avec qui j'ai fait connaissance mais je téléphone, oui, et je demande toujours la même personne.

Et pourquoi vous demandez cette personne-là ?

Parce que j'ai confiance. Elle me connaît. Quand je dis « Madame XX », elle sait. Je sais quand elle est en congé et donc j'essaie de sonner quand elle est là.

Justement en rapport avec la confiance, est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Ah ça oui. Je n'ai jamais eu aucun problème avec la banque. Et je ne suis pas quelqu'un qui aime changer. C'est par habitude oui.

Et donc vous me disiez que vous aviez confiance au personnel de la banque ?

Oui, oh mon dieu, oui.

A tout le monde ou à la personne à qui vous avez à faire ?

Je ne peux pas dire que je n'ai pas confiance en tout le monde mais à cette personne-là...comme je la connais mieux...depuis autant d'années... Mais je n'ai jamais eu aucun problème avec les autres.

D'accord et est-ce que vous auriez confiance aux services en ligne si vous deviez les utiliser ?

Non. Oh non, je ne sais pas... Je ne vois pas comment je pourrais faire. Disons que... c'est plus compliqué. J'aurais peur d'appuyer sur un mauvais bouton ou... Quand vous voyez le nombre de personnes qui se font avoir, non, moi je n'ai pas confiance.

Après les arnaques n'existent pas qu'en ligne, elles se font aussi par téléphone, porte à porte...

Ah oui là je sais, j'ai déjà eu à faire donc... je sais qu'il faut se méfier à ce niveau-là.

Si vous deviez rencontrer un problème... donc avec votre argent, votre gestion... est-ce que vous préféreriez aller sur place et parler à une personne... ?

Ah moi c'est sur place ! Je prends rendez-vous et je vais sur place.

Par téléphone non ?

Ils ne veulent pas répondre. C'est-à-dire que maintenant, il y a beaucoup de méfiance parce qu'il y a eu beaucoup de problèmes et donc ils ne peuvent plus répondre comme ils veulent. Donc je prends rendez-vous et je vais sur place. Et c'est plus facile d'avoir la personne en face de toi qui explique vraiment bien.

Et vous ne préféreriez pas déléguer à votre fille pour qu'elle le fasse sur internet ?

Elle le fait aussi... mais non quand il y a moyen, nous allons toutes les deux à la banque directement. On préfère prendre rendez-vous.

Ok. Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

Bah quand même parce que depuis autant d'années... ça n'irait pas alors hein ? Alors là, je change hein (rires).

D'accord. Donc pour vous c'est quand même un critère important alors ?

Ah bien sûr, ça c'est certain.

Selon vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile qui permette à n'importe qui de gérer son argent ?

Ah là c'est une colle ! Je ne vois pas ce que je pourrais vous répondre. La CBC de Thuin est proche et facilement accessible, ça oui. Elle est plus facile question de parking parce qu'elle a été changée de place. Tout est vraiment bien agencé donc il n'y a pas de problème.

D'accord et bah écoutez moi je n'ai plus d'autres questions. Donc si vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion, je vous en prie haha.

Je trouve que c'est bien. Vous posez des bonnes questions et j'essaie de répondre le mieux possible (rires). Mais c'est vrai que ce n'est pas toujours évident. Et quand il faut déléguer, ce n'est pas facile non plus.

Pourquoi ce n'est pas facile de déléguer ?

Parce que moi j'aime bien gérer. C'est important, j'aime bien de faire mes affaires moi-même et maintenant, c'est plus trop possible. Je sais qu'à telle date, je suis payée et je demande à ma fille « tu veux bien regarder » et voilà, elle s'occupe. Je lui dis « ah si tu retires là, alors tu mets là... ». Elle gère vraiment bien, je n'ai pas de problème. Je n'ai pas confiance en tout le monde, je ne donnerais pas ma carte à n'importe qui.

Ma sœur a internet mais elle ne comprend pas, elle gérait très bien tous les papiers mais maintenant que c'est sur internet, ça ne va plus. Son fils lui dit « ce n'est pas difficile » mais non, pour vous autres qui êtes habitués...déjà quand vous êtes tous petits, vous appuyez déjà sur des boutons et hop, ça va tout seul. Tandis que nous, plus on avance, plus ça va être comme ça. Non, moi je n'aime pas. Moi j'aimais bien mes papiers, le facteur qui venait et ils ne veulent même plus, ils ne peuvent plus prendre les factures, rien du tout. C'est ça qui n'est pas bien. Avant, le facteur arrivait, il donnait la pension, on avait l'argent en liquide. Mais maintenant, comme il y a eu beaucoup d'holdup et d'agressés, on ne pouvait plus. Donc il fallait ouvrir un compte pour que les pensions soient versées.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Bah oui pourquoi pas ? D'accord ça va

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Oui et bien voilà, mon nom c'est XX, né le 19 août 1933. J'habite à Liège. Alors la banque, je suis à la banque CBC et les paiements eau, gaz, électricité ça se fait par ordre permanent. À part ça, je vais retirer de l'argent à l'appareil à l'intérieur de la banque et mes extraits de compte aussi. Sinon j'ai été dans l'imprimerie et puis à la police communale. À l'imprimerie, j'ai fait 8 ans et à la police, j'ai fait 26 ans.

D'accord. Dans un premier temps, on va parler d'internet. Est-ce que vous avez une connexion internet ?

Oui enfin sur internet je ne fais pas des virements etc parce que c'est compliqué. Il faut aller vite pour encoder le compte et quand je trainais, ça coupait et il fallait recommencer, oh non. Si tu n'allais pas vite assez, l'opération se coupe et tu dois recommencer, parfois plusieurs fois. Je sais que c'est une sécurité supplémentaire mais il faut être rapide.

Est-ce que vous avez un ordinateur ? Un smartphone ? Une tablette ?

Oui j'ai un smartphone et une tablette que j'utilise rarement. Je regarde parfois des matchs de football (rires).

Est-ce que vous savez facilement les utiliser ?

Non justement. J'avais commencé...j'avais des bouquins en néerlandais et en français...puis je n'ai plus continué. J'étais tout au début de l'instruction de l'utilisation de...vraiment le début quoi. Mais alors Richard m'a mis des programmes etc et je n'ai plus qu'à cliquer dessus et je me débrouille comme ça.

D'accord donc votre fils vous a aidé à encoder certaines choses qui peuvent vous faciliter la tâche ?

Oui c'est ça. En fait, il encodait... comment est-ce qu'il faisait encore ? Il pivotait un truc et ça se mettait dans la barre des programmes tu vois ? Je ne sais pas...j'avais commencé à étudier tout ça et puis évidemment j'ai arrêté...puis il est venu le faire.

Comment décririez-vous votre utilisation d'internet de manière générale ?

Ah ha (réflexion)... c'est quand même intéressant pour celui qui l'utilise...si je l'utilisais beaucoup, je m'aurais instruit davantage tu vois ? Mais comme Richard m'a encodé les trucs et que je n'ai plus qu'à cliquer dessus...j'ouvre alors une fenêtre et je me débrouille en travaillant de gauche à droite, en haut, en bas. J'arrive encore à me débrouiller une fois que c'est enclenché hein... mais... Je n'ai pas l'utilité pratique de la tablette et de

l'ordinateur, je ne l'utilise pas assez. Si je devais l'utiliser plusieurs fois, je m'y intéresserais beaucoup plus et je ferais l'effort de l'utiliser, comprends-tu ? Et comme je fais mes virements papiers, c'est pratique parce que quand tu vas à la banque, il y a un appareil, il sert en fait à encoder des extraits de compte et tu peux alors faire des virements. Mais c'est mal foutu parce que c'est la même machine et donc il y a des gens qui attendent 10min alors que les autres sont en train de retirer leurs extraits là, c'est vraiment mal organisé pour ça je trouve.

Comment vous sentez-vous par rapport au fait que maintenant, tous les services bancaires se sont sur internet ?

Beh oui... c'est-à-dire, qu'en fait... moi je n'ai pas... Je retire de l'argent, je retire des extraits, c'est les principales actions que je fais financièrement. Alors quand je dois faire un virement, je prends un virement papier, je le remplis et je le mets dans la boîte de la banque et c'est comme ça que je rentre mes virements. Je n'utilise pas mon smartphone pour faire des virements, je n'ai pas la pratique, je n'aime pas. Je n'en ai presque pas à faire et il faut de temps en temps remettre à jour tous les bazars. Comme je n'ai pas la pratique, je ne vois pas l'utilité de le faire. Et sinon c'est parce que j'ai quelqu'un, si j'ai un problème ou quoi, il peut regarder sur internet mais sinon je sais quand même lire un email. Je ne le fais pas souvent mais je sais quand même faire les opérations pour lire un email qu'on m'a envoyé hein. Mais comme je n'ai pas l'utilité, je ne m'y intéresse pas trop parce que j'ai quelqu'un qui peut me tirer d'affaires tu vois ? Si je ne l'avais pas, il faudrait que je trouve quelqu'un d'autre ou bien il faudrait que je m'y intéresse plus pour me débrouiller tout seul.

D'accord, je comprends. Et qu'est-ce que vous pensez du service gratuit sur internet ? par exemple, quelqu'un qui n'a pas internet doit payer pour consulter ses extraits de compte alors que quelqu'un qui a internet, peut le faire gratuitement.

Oui, c'est ça. Mais moi avant on m'envoyait 2-3 fois par semaine des extraits de compte et j'ai supprimé parce que ça revenait trop cher. Et maintenant je paye une part à la banque, il y a un grand appareil, tu introduis ta carte, tu tapes sur « extraits » et alors ils se font, ils s'impriment dans l'appareil et ils sortent en dessous, tu les retires et tu retires ta carte et c'est fait comme ça. Donc avec le système de l'appareil automatique des banques, on paye une taxe mais ce n'est pas terrible. Avant, avec les extraits que l'on m'envoyait deux fois par semaine, c'était beaucoup plus cher.

Et vous avez de la chance, de ce que je comprends, vous savez encore vous déplacer jusque la banque.

Oui c'est juste. Mais tu sais à ce moment-là (si je ne savais plus me déplacer), j'aurais demandé à Richard qu'il m'encode le système pour ouvrir une fenêtre sur les extraits de compte et alors j'aurais fait le nécessaire.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous effectuez et comment procédez-vous ?

Les extraits de compte je les fais à l'appareil automatique qu'il y a dans les banques. Et alors, je retire de l'argent à l'appareil aussi dans les banques. C'est l'appareil public là, tu mets ta carte, tu retires, tu choisis tes billets, tu notes ton code et tu mets ta main au-dessus pour cacher autrement les autres, ils vont te vider ton compte (rires). Y en a qui se mettent derrière toi pour regarder et voir ton code hein. Pendant que j'encode, je mets toujours

ma main au-dessus du clavier pour qu'on ne voie pas où je tape avec mes doigts tu vois ? Je fais mes virements en papier comme je t'ai expliqué juste avant et je ne fais rien d'autre.

Est-ce que ça vous arrive de déléguer parfois certaines choses à votre fils Richard sur internet ?

Ah oui, je lui demande de vérifier les histoires de mon compte, le compte épargne etc. Par exemple, je lui donne mon code et il sait s'occuper sur internet pour voir mon compte et ce que j'ai comme intérêts, etc, oui, oui.

Est-ce que vous vous rendez souvent à la banque ? Combien de fois par mois plus ou moins ?

3 fois par mois je vais à la banque pour retirer de l'argent, des extraits, faire un virement, etc.

La banque elle est située tout près de chez vous ? Vous devez prendre la voiture ?

Je dois quand même aller en voiture parce qu'en même temps que je vais à la banque, je vais alors chez Colruyt faire mes courses, je vais chez Brico, dans les environs hein. Je descends la rue, je vais à gauche et tu as la rue Gretry et tout est regroupé hein, c'est la ville.

En effet, vous avez de la chance d'habiter en ville, il y a plus de magasins et d'agences que dans les petits villages.

Oui, oui, il y a toujours plus de banques.

Et alors est-ce que vous auriez des problèmes de vue d'audition ou par exemple de toucher qui feraient que vous auriez plus difficile à utiliser les outils numériques qu'une autre personne ?

Ouais...non, je n'ai pas de problème de vision parce que j'ai été opéré de la cataracte en plus. Non, je n'ai pas de problème pour taper à la machine.

Maintenant, je vais vous poser des questions un peu plus en rapport avec la banque. Quelle importance accordez-vous au conseiller bancaire ? Est-ce que c'est important d'avoir une bonne relation avec lui ou est-ce que peu importe la personne que vous avez en face de vous, ça ne change pas grand-chose ?

Un conseiller, banquier qui travaille, il essaie d'avoir des clients pour sa banque évidemment. Tu sais toutes les banques se ressemblent, il n'y a pas de grandes différences hein de toute façon. Oui, on fait confiance ? Si je devais faire un prêt ou n'importe quoi, le conseiller me conseillerait. Non, non, il n'y a pas de problème. Je considère qu'ils font leur boulot et faut comprendre ça, c'est tout. Il y a des années, quand j'avais de l'argent, j'avais été pour placer et j'avais été les voir pour demander conseil et ils te reçoivent dans un petit bureau. Tu prends rendez-vous à la banque et ils t'expliquent tous les avantages, les désavantages qui concernent le placement hein.

Et donc pour vous c'est quand même important d'avoir un bon conseiller, quelqu'un qui a les compétences et en qui vous pouvez avoir confiance ?

Oui bon on sait qu'ils travaillent pour la banque. Mais comme toutes les banques ont plus ou moins le même taux d'intérêt quand tu fais un placement, tu n'as aucune raison de te méfier.

Est-ce que c'est important ou pas pour vous d'avoir la même personne en face de vous ?

Non, je m'en fou, c'est la même chose. Mais j'ai eu une blague une fois avec un ministre...je ne sais plus son nom...qui avait instauré les 3% alors je touchais ce pourcentage. Et puis à un moment donné, on m'a dit « ah mais vous auriez dû vous désister parce qu'on a changé de système » et moi je n'avais pas été averti ni rien du tout. Et c'est une autre conseillère qui m'a dit « on vous a prévenu qu'il fallait terminer parce qu'on allait changer de système » mais j'ai dit « je n'ai jamais reçu l'information ». D'un jour à l'autre, tu avais perdu tous les avantages.

Et vous n'aviez pas été informé ?

Non, je n'avais pas été informé. C'est-à-dire que c'est fait exprès et à mon avis, à un moment donné, ils ont pondu un article financier qui modifie les avantages et tu n'avais pas été averti. Au lieu de 3%, je tombais sûrement à 1,5% tu vois ? Je perdais au moins la moitié de ce qui avait été convenu. Enfin, là j'avais été déçu. Mais c'était la seule fois où j'ai été déçu. C'était quand même bizarre, c'était entre une action et une obligation. Et pour moi, ils ont joué là-dessus. Parce qu'avec l'action, c'est normal que si eux décident, la banque décide que ce n'est plus les 3%, parce qu'on a estimé qu'on ne pouvait plus se permettre...et comme je n'étais pas spécialiste là-dedans, je me suis laissé faire. Ce n'est pas grave pour ce que j'ai perdu, c'est comme ça hein... Il faut quand même se dire qu'il y a certains trucs louches...mais c'est la seule fois où j'ai eu une mauvaise impression du personnel.

Est-ce que vous avez confiance en la banque en général ?

Oui parce qu'ils sont tous pareils, ils ont tous le même taux d'intérêt sauf avec cette histoire-là. J'ai bénéficié pendant 2-3 ans d'intérêts intéressants et puis à un moment donné « ah vous n'étiez pas au courant ? On a changé de statut, etc ». Je ne vais pas commencer à aller en procès, ça coûterait plus cher que ce que j'ai perdu.

Mais oui en général, j'ai confiance. Ton argent est quand même là et ils ne vont pas te le voler. Si tu le gardais à ta maison, on viendrait te le voler tandis que là tu paies une cotisation annuelle pour te le garder. Non, je suis satisfait.

Si vous deviez gérer votre argent sur les services en ligne, est-ce que vous auriez confiance ?

Oui mais c'est-à-dire que je ne sais pas manipuler assez vite. Mon fils me disait lui-même hein, on avait toutes les indications pour arriver sur le bon site et même lui n'allait pas vite assez. Donc même un qui est habitué, il fallait qu'il se dépêche... Celui qui n'est pas rapide, il fallait qu'il recommence 10 fois pour pouvoir faire un virement par ordinateur (rires).

Et si vous deviez rencontrer un problème avec votre argent, est-ce que vous préféreriez aller à la banque et régler ça avec une personne, le faire par téléphone ou déléguer à votre fils sur internet ?

Je demande à Richard qu'il le fasse sur internet. D'ailleurs, on l'a déjà fait hein, on a déjà fait des virements sur internet et il l'a fait à ma place hein.

D'accord mais si jamais vous aviez un problème ?

Ah oui d'accord mais je demande à Richard qu'il le fasse par internet. J'ai plus facile, il vient ici et je n'ai pas besoin de me déplacer. Je lui donne mes coordonnées et il tape pour ouvrir mon compte et il suit alors... et il voit directement la réponse après.

Ah oui, c'est plus facile comme ça pour vous alors. Est-ce que vous vous sentez considéré par votre banque ?

Écoute je vais te raconter quelque chose. Moi j'ai encore assez bien de virements papiers hein et alors à un moment donné, ils avaient photographié mon virement en petit (rires) et alors ils disaient que ma signature n'était pas valable. Et de l'autre côté du papier, ils mettent aussi « mais vous pouvez aussi encoder par internet ». Donc ils poussaient en fait, pour que j'arrête d'envoyer des virements papiers. J'ai eu ça plusieurs fois et donc je n'osais même plus... Si avant j'envoyais par exemple 3 ou 4 virements par semaine et plusieurs fois, ils m'ont été retournés à cause de la signature soi-disant. Et un jour, je dis « écoutez ça commence à bien faire » et il a essayé de me dire qu'ils faisaient ça pour pousser les gens à le faire par internet, tu vois ? Alors maintenant, j'essaie de limiter à 1 ou 2 virements par semaine. Mais c'est normal pour les vieilles personnes qui ne sont pas habiles avec internet qu'elles aiment bien encore faire par papier. Mais évidemment ça coûte plus cher à l'Etat.

Et d'après vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès, qui permette à n'importe qui de pouvoir gérer son argent en toute autonomie ?

Il y a quelques temps, suite à la réclamation du public, ils ont décidé d'ouvrir des guichets, des distributeurs de billets dans les façades, etc parce que les gens en ont marre... surtout dans les campagnes, il fallait tantôt qu'ils fassent 10 kilomètres pour aller retirer de l'argent dans un appareil automatique. Il faudrait aussi suggérer qu'on fasse un appareil uniquement pour les extraits et un appareil uniquement pour les virements digitaux comme ça les gens ne doivent pas attendre alors que ce sont deux choses différentes. Ça tu peux peut-être noter dans tes remarques.

Est-ce que la banque est facile d'accès ? Il y a des marches ?

Non justement, avant elle était située ailleurs et tu pouvais alors te garer avec ta voiture. Maintenant, c'est un problème en tous cas ici, au coin de la rue Gretry et la rue des Champs et je me mets souvent sur le trottoir avec ma voiture pour que je ne gêne pas mais avant tu avais un parking et c'était facile. Maintenant on s'arrange, on se met sur le trottoir et on ne reste que cinq minutes et puis on repart hein de toute façon. Les banques devraient prévoir un lieu de stationnement, tu peux mettre ça comme remarque.

Au niveau du personnel peut-être ?

Non, ils sont assez aimables, agréables, il n'y a rien à dire...

D'accord, est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à cette petite discussion ?

Oui mais ça va, en général je suis satisfait sauf ce que je t'ai expliqué avec les virements, avec les appareils où il faut attendre parce que parfois il y a 5-6 personnes qui attendent alors je dis « je viendrai une autre fois retirer mes extraits ». C'est des remarques intéressantes ça et le parking aussi. J'espère que tu as de la matière (rires).

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

Bonjour, je m'appelle Lauranne Willems, je suis étudiante en dernière année de communication à l'UCLouvain FUCaM Mons et je vous remercie pour le temps que vous m'accordez. Je réalise mon mémoire sur la digitalisation des banques et de leurs services en m'intéressant particulièrement au ressenti des personnes âgées. Sachez que cette discussion a pour but de percevoir votre avis, il n'y a donc pas une réponse correcte spécifique à ces questions. Cet entretien aura une durée approximative de 45 minutes et sera retranscrit anonymement dans le cadre de mes études. M'autorisez-vous à enregistrer notre conversation ?

Ah oui mais si je ne veux pas répondre, je ne répondrai pas.

Pas de soucis. Il n'y a pas de question en rapport avec votre argent, ne vous inquiétez pas. Pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

Bien, je m'appelle XX puis Madame XX, mon mari est décédé il y a trois ans presque et demi. J'ai 72 ans et j'étais infirmière. Je suis chez la banque ING.

Ok, dans un premier temps, je vais vous poser des questions par rapport à internet. Est-ce que vous avez une connexion internet ? Un ordinateur, un smartphone, une tablette ?

Oui. Les trois.

Est-ce que vous savez les utiliser facilement ?

Non, pas tellement. Je ne sais pas faire grand-chose mais enfin je me débrouille. Il n'y a pas d'avance...

D'accord, comment est-ce que vous décrieriez-vous votre utilisation d'internet ?

Bah...je ne l'emploie... Pour la banque, je vais voir mes comptes, un virement ou autrement, pour la banque je ne fais rien d'autre.

Et en général ? Vous faites quoi avec votre ordinateur, smartphone... ?

Je fais mes courses, principalement... vu que je suis handicapée. Je fais sur Delhaize qui livre les courses. Je vais voir sur Facebook par curiosité ou bien des vêtements pour mes petits-enfants.

Ok, d'accord. Et comment est-ce que vous vous sentez par rapport aux nouveaux services bancaires digitaux ? Donc maintenant, le fait que pratiquement toutes les opérations se font sur internet...

Vu ma génération, ça paraît parfois bizarre... mais bizarrement, je sais me servir... Pour la banque, c'est souvent mon GSM, c'est pas tellement sur l'ordinateur. Mais vu que je sais m'en servir, ça ne me paraît pas trop difficile mais il doit y avoir des personnes âgées qui doivent avoir certainement très difficile.

Et comment est-ce que vous avez appris à utiliser tout ça ?

De moi-même. Benoît était là... et ma belle-fille et... en apprenant comme ça. Ça s'est fait petit à petit. On a commencé par des jeux et puis... Bah même au niveau boucherie par exemple. Parce que j'ai parlé de Delhaize mais j'ai un boucher qui livre... et voilà. Je

commande par internet. Mais encore une fois, je crois qu'il y a beaucoup de personnes âgées qui sont handicapées.

En effet, oui. Qu'est-ce que vous pensez du service gratuit sur internet ? Donc j'entends par là, le fait que par exemple, vous et moi, savons consulter nos extraits de compte gratuitement sur internet alors qu'une personne qui n'a pas internet, doit payer pour les recevoir...

Oui, c'est un avantage évidemment. Et ça... les banques essaient partout pour gagner de l'argent... par tous les moyens. Moi je n'ai plus d'extraits de banque... donc heu, je fais seulement par internet. En fait, c'est vraiment... pour les personnes qui ont internet, tant mieux et pour les personnes qui ne savent pas, tant pis. Mais encore une fois, on en revient toujours au même... c'est pas évident pour certaines personnes.

Quelles sont les principales opérations bancaires que vous faites ?

(Réflexion) les achats chez Delhaize, chez le boucher, les paiements... électricité, eau, les paiements courants ! Et je reçois, comme j'ai trois appartements, je reçois les loyers et la pension évidemment.

Est-ce que vous allez parfois à la banque retirer de l'argent en cash ?

Non jamais. Ah heu (réflexion) au distributeur ? Ce n'est pas moi qui y vais parce que... vu que je ne sais plus me déplacer, c'est Benoît qui y va, mon fils.

D'accord. Donc les extraits de compte, vous ne les imprimez plus...des placements vous avez ?

Non. Non, j'ai plus. Depuis le décès de mon mari, j'ai un compte courant et c'est tout.

Donc vos opérations, vous les effectuez sur le smartphone ?

Ah ça dépend. La banque oui. Les courses, je les commande sur l'ordinateur et là on les paye soit par le smartphone, soit avec la carte. Moi je les paye avec la carte et le lecteur de carte.

Ok, quand vous vous rendiez à la banque, est-ce que vous y alliez souvent ?

Non. Moi, jamais. C'était mon mari et il y allait...(réflexion), je ne sais même pas s'il y allait une fois par mois. S'il y avait vraiment un placement ou quoi à faire...je l'accompagnais et encore pas tout le temps.

Parce que mes articles étudiaient un peu le fait que... pour des personnes qui y allaient régulièrement, avec le covid, il y a pleins d'agences qui ont fermé et donc cette question-là avait pour but de dire « bah voilà et maintenant comment faites-vous ? »

Moi je n'y allais pas et encore moins maintenant du fait que je n'ai plus qu'un compte courant... je ne vois pas la nécessité d'y aller.

A part pour l'argent cash mais du coup vous déléguez à quelqu'un ?

Ah oui. Et même ici à Anderlues, il n'y a plus que la poste. Il n'y a plus de banque à Anderlues. Alors (rires), je ne sais même pas où il va retirer l'argent., ça je ne saurais pas le dire haha.

Elle se situe où l'agence ING la plus proche de chez vous ?

(Réflexion) Fontaine, je crois qu'elle a été supprimée... Morlanwelz ! Ce n'est vraiment pas évident si on n'a pas de voiture, rien du tout. Ce n'est pas évident du tout, c'est même gênant. Parce qu'ici, on avait Anderlues, Fontaine. En plus Anderlues, on ne savait pas se garer. C'était tous des nouveaux bâtiments, à Fontaine, à Thuin...tout est fermé.

Est-ce que vous rencontrez des problèmes de vue, d'audition, de toucher...par exemple, ici, on a la mobilité qui feraient que vous auriez plus de difficultés qu'une autre personne à utiliser internet ?

Non...je m'assieds (rires) donc ça va. Mais c'est vrai que j'ai eu un canal carpien à droite et à ce moment-là, c'est vrai que c'était...j'utilise toujours la souris, je n'aime pas... je ne sais pas si ça s'appelle une souris à l'ordinateur mais je n'aime pas.

Ensuite, je vais vous poser des questions par rapport à la banque et à son personnel. Est-ce que vous accordez une importance particulière à la relation avec le conseiller bancaire ? Est-ce important d'entretenir une relation avec lui ou est-ce que si vous vous rendez à la banque aujourd'hui, que vous avez à faire à un et que demain, c'est un autre, ça ne vous pose aucun souci ?

Ah non ! Fin moi...maintenant, je n'y vais plus depuis le décès de mon mari mais c'est vrai qu'avant, il y avait souvent des changements et ça...moi personnellement, je n'aimais pas.

Pourquoi ?

Pourquoi ? Parce qu'on s'habitue à quelqu'un qui donne certains conseils. X mois après, c'est une autre tête qui donne peut-être des conseils parallèles... mais peut-être pas les mêmes. Non, je n'aimais pas ça. Mais je crois qu'ils se déplacent par... c'est pour qu'ils ne s'habituent pas à la clientèle, qu'ils se déplacent comme ça. Je crois que c'est pour ça.

Donc vous préféreriez avoir la même personne ?

Oui !

Pourquoi ? Une question de confiance aussi ?

Peut-être... De confiance ? Non, parce qu'ils ont tellement de clients que je suppose que...ils ne s'occupent pas personnellement d'une telle personne ou de l'autre moins, etc. Mais, en tant que client, on voit la même tête, on suit la même ligne droite... Dans les placements, c'est vrai que du temps de mon mari, on faisait des placements. Mais moi à son décès, j'ai décidé de tout interrompre pour deux choses. Parce que de 1, je n'allais plus à la banque et la deuxième chose...on avait ouvert un compte à mes petits-enfants et on versait 100€ tous les mois sur leurs comptes jusque 22 ans. Et au décès de mon mari, ils ont dû payer des droits de succession. Alors... de ce fait-là, l'argent est bloqué jusque leurs 22 ans et je n'ai plus continué. A mon décès, ils devraient repayer des droits de succession ? Donc Nolan avait 5 ans, il a dû payer des droits de succession pour le décès de son grand-père.

C'est dingue ! Ok, est-ce que vous avez confiance en votre banque ?

Oui.

Oui dans le sens où les banques sont toutes les mêmes et donc on n'a pas vraiment le choix ou oui dans le sens où vous n'avez jamais eu de problème... ?

Je n'ai jamais eu de problème. Sauf...avant, on était à deux banques. On était chez Fortis et ING. Chez Fortis, là j'ai eu... Au moment où Fortis a dégringolé... et là j'avais des actions et... on a perdu... beaucoup. Je voulais les vendre, les actions et la banquière m'a dit « mais vous n'allez pas vendre ça...Fortis ne va jamais faire faillite ».

Et donc c'est pour ça que vous avez changé de banque ?

Non, non, on avait toujours un compte à Fortis mais pas...pas grand-chose. Mais au décès de mon mari, j'ai décidé de ne plus avoir qu'un compte ;

D'accord. Et est-ce que vous avez confiance aux services en ligne de la banque ?

Oui. Jusque maintenant, je n'ai jamais cliqué sur un mauvais bouton mais peut-être que quand je serai plus gaga (rires)... oui !

Si jamais vous rencontriez un problème, est-ce que vous préféreriez prendre rendez-vous et aller sur place pour parler avec quelqu'un ? Ou alors, le faire de chez vous par téléphone ou encore par internet ?

Ah bien-sûr. Non, non, aller sur place. Oh non, par internet, certainement pas, aller sur place !

Pourquoi ?

Pour parler de vis-à-vis. Si c'est vraiment un problème important, je demanderai rendez-vous. Je sais bien que ce n'est pas facile d'avoir (rires). De vive voix... pour parler plus clairement, je crois qu'on sait avoir une conversation plus facile de vive voix que par téléphone.

Est-ce que vous vous sentez considérée par votre banque ?

(Réflexion), je crois qu'ils se moquent de moi (rires). Du moment que je suis cliente, c'est le principal (rires). Non, pas du tout. Depuis le décès de mon mari, je n'ai jamais eu un appel de la banque... rien. Aucune communication. J'ai vu le banquier à ce moment-là pour la répartition des comptes avec Benoît. C'est tout. Je ne l'ai plus jamais vu mais je m'en porte bien.

Et alors, d'après vous, qu'est-ce qu'une banque devrait avoir pour que ce soit une banque facile d'accès pour tout le monde. Donc pour que n'importe qui, qu'il ait internet ou pas, n'importe quel âge puisse continuer à être autonome et gérer ses comptes facilement ?

Bah...être déjà dans la commune. La proximité. Et une facilité d'accès. Un personnel agréable...ça, c'est... Compétent, je crois que s'ils sont engagés, c'est que normalement, ils doivent l'être. Surtout agréable parce que quand on arrive et que l'on voit des jeunes têtes pas très souriantes, c'est... on a envie de ressortir.

Ok, d'accord. C'est tout pour moi. Si vous voulez ajouter quelque chose à notre discussion ?

Non... à part que l'on n'a plus rien ici...c'est triste.

Je vous remercie pour le temps et l'intérêt que vous m'avez accordé. Vos réponses me seront d'une grande aide.

4. Répartition des verbatims par thèmes

Banques		
Catégories	Thèmes	Verbatims
La digitalisation de la banque et ses conséquences	Fracture numérique	« Oui, il y a une partie de la population qui dans le digital, ne s'en sort pas. Il n'y a pas de tranche d'âge contrairement à ce qu'on pourrait croire ». (CBC) « Les personnes âgées parce qu'aujourd'hui les personnes âgées n'ont pas été dans une culture de tablette, de PC, de smartphone... et donc ces personnes-là n'arrivent plus à faire leurs virements même aux machines donc c'est vraiment un gros problème s'ils ne sont pas entourés par leurs familles en tous cas ». (Belfius) « (Réflexion) Oui ... Les personnes âgées ...Et, ce n'est pas une question de moyens financiers, du tout. C'est vraiment une question de connaissances et d'évolution qui est trop rapide pour eux. Et quand je dis « les personnes âgées », je parle bien des personnes au-delà de 72 - 73 ans ». (ING) « (Réflexion), oui et non... parce qu'il y a toujours le service qui est derrière mais qui représente un coût peut-être plus important qu'avant, quand elles venaient dans leurs agences locales et qu'elles venaient à pieds déposer leurs virements. Maintenant, elles doivent venir dans les plus grandes villes quoi... » (BNP)
	Valeurs de la transition numérique	« Le maître mot de la banque est toujours l'accompagnement ». (CBC) « Je dirais qu'il y a très peu d'accompagnement au niveau de la digitalisations. Les personnes l'installent et puis les gens se débrouillent en général tout seul ». (Belfius) « L'accompagnement : donc, on essaye de les accompagner. On estime que le client ne doit pas être tributaire de l'évolution et que vraiment, s'il ne s'en sort pas, nous ne pouvons pas le laisser « sur le bord de la route ». Chez les statutaires, c'est un peu moins le cas. Parce qu'eux, ils ont des obligations de part, la maison mère ING, de ... allez ... ça doit aller beaucoup plus vite ». (ING) « Oui donc en fait...déjà c'est « la banque d'un monde qui change » (rires). C'est le slogan et donc on est là justement pour accompagner la clientèle ». (BNP)
	Fermeture des agences : covid-19	« Dans le monde bancaire global, on a diminué à 50% si pas plus en 2-3 ans. La fermeture des agences a changé tout de même l'organisation de la banque. Selon moi, la banque a plus évolué les trois dernières années que mes trente premières dû au digital ». (CBC) « Pendant le covid, on a pas fermé, on a travaillé une semaine sur deux. On avait une équipe A et une équipe B et on travaillait sur rendez-vous ». (Belfius) « Et donc, nous on a fermé les 3 autres agences sur 2 ans et demi. En même temps que le covid. Mais c'était quand même, de toute façon, dans l'idée. C'était d'y arriver ». (ING) « Quand j'ai commencé à travailler en 2010, je pense qu'on était encore à 700 agences et aujourd'hui, la BNP c'est un peu plus de 400 agences. Mais oui, les fermetures, c'est fréquent et même dans la presse, il va encore y en avoir. Il faut savoir qu'il va y avoir une fusion avec B-Post et du coup à partir du 1^{er} Janvier 2024, tous les bureaux B-Post seront également BNP Paribas Fortis » (BNP)
	Frais	« Pour moi, le digital gratuit ne devrait pas exister parce que le digital gratuit n'a pas de valeur. Le service doit être payé. Y a rien qui est gratuit ! Le gratuit existe mais ne demandez pas le service physique ». (CBC) « Oui parce qu'il y a encore les virement papiers mais ils payent évidemment, ils payent cher... ». (Belfius)

La stratégie de communication des banques	Les objectifs de la banque	« La stratégie vise un objectif principal : le fait que le travail soit effectué en grande partie par le client mais toujours dans le cadre de l'accompagnement. Nous voulons augmenter notre part de marché et développer la banque-assurance (groupe KBC) ». (CBC) « C'est de pouvoir servir le client sans qu'il se déplace en agence pendant le covid. Ce sont des habitudes qui ont été instaurées maintenant depuis trois ans et voilà ». (Belfius) « De manière générale ... la digitalisation. Donc un maximum d'opérations doit passer, en tous cas pour le servicing, doit passer par la digitalisation. Les opérations commerciales dites « simples », doivent également passer par la digitalisation. Les opérations plus, ça continue de passer en agence ». (ING) « Donc ça se sera vraiment pour toute la partie services, les bureaux B-Post, vraiment le servicing pur. Et alors toute la partie conseils, ça va être dans les bureaux conseils de BNP ». (BNP)
	Rôle du conseiller	« Les agences bancaires et les banquiers vont de plus en plus intervenir dans la vie du client pour les grands moments (première voiture, maison, assurance, épargne pension...). Responsabiliser les gens, c'est difficile (souffle). Le rôle du conseiller doit surpasser l'offre de service bancaire aux grands moments. Quand on est dans le cadre du digital, on n'a pas 36 chances pour prouver qu'on est capable donc les conseillers doivent être excellents ». (CBC) « Accompagner, ça ne veut pas dire « allez sur votre gsm et faites-le ». Si on veut réussir dans le digital, il faut accompagner nos gens et familiariser nos collègues à le faire. Les collègues doivent être dans cette philosophie mais c'est pas si évident que ça... » (CBC) « Non, on a pas eu de formation spécifique ». (Belfius) « Pour les personnes plus âgées ... c'est pas les plus rentables ... sauf ceux qui se trouvent dans un portefeuille placement. Mais souvent, ces personnes-là, elles ont une personne de contact – un « référent » et donc, ça ne pose pas de problème ». (ING) « Oui. oui, expliquer, ça on le fait. Bien évidemment. Mais maintenant, on va quand même vers la philosophie de la banque. On n'a pas le choix. Mais nous, on prend sûrement plus de temps ou on s'y prend un peu plus. Et nous, si il faut expliquer 5 fois, 6 fois, 10 fois, 1000 fois, on le fera ». (ING) « Ici, nous avons conseiller bancaire qui est ici de plus très longtemps : François. Et lui il a un grand portefeuille de clients et ses clients ne voient que par lui ». (ING) « Aujourd'hui, une personne qui ne fait que de l'accueil, demain n'existera plus (sauf dans les bureaux B-Post). Si on veut évoluer, c'est vraiment dans le rôle de conseil et ça c'est dans toutes les entreprises. Il faut vraiment avoir une plus-value dans notre rôle de conseiller parce que tout le reste va être remplacé par le digital ». (BNP) « On a des conseillers qui sont dédiés pour cette clientèle-là. Ça s'appelle des conseillers « priority » ou personnels » (BNP)
	Confiance	« Dans la stratégie de la communication, la confiance dans la relation conseiller-client est très importante, on doit toujours parler de valeur humaine. La confiance est moins facile à accorder en digital qu'en physique ». (CBC) « L'humain est primordial et il y a clairement une place de l'humain « sur le papier » ». (CBC) « Evidemment, c'est super super important. Je pense que des gens comme moi qui travaillons maintenant depuis presque quarante ans dans le domaine, bah, aujourd'hui, les clients nous font confiance » (Belfius) « Il fut un temps où c'était vraiment l'élément primordial. Et maintenant, on a la preuve que ce n'est pas toujours le cas. Pourquoi ? Parce que le client, effectivement, il appelle une personne et puis quand des éléments extérieurs à la personne ne conviennent pas, il change quand même de banque, il va quand même voir ailleurs » (ING) « C'est la relation bancaire qui rapporte le plus et pas le court terme. Mais quand vous avez la relation de confiance avec le client... bah voilà vous avez tout à gagner. Maintenant la relation de confiance, c'est vrai que c'est pas sur le court terme, c'est pas sur un an...c'est sur le long terme. C'est quelque chose qui se

		gagne mais c'est aussi quelque chose qu'il faut maintenir en permanence parce que l'on peut très vite perdre cette relation de confiance. Voilà, c'est l'objectif à 100% de BNP, c'est d'avoir un rôle « conseils » envers les clients qui sont à plus-value et qu'on les suive sur le long terme ». (BNP)
	Proximité Distance psychologique	« L'important est de démarrer la relation physiquement pour instaurer la confiance. L'objectif est d'entretenir la relation sans pour autant voir les clients physiquement. Le conseiller et le client doivent par contre se voir pour les grands moments ». (CBC) « Les banques se foutent de la proximité des agences. Avant c'était « proximité 95% de satisfaction des clients », aujourd'hui, on arrête pas de fermer des agences. Ils parlent de proximité locale, tout un moment c'était le slogan de la banque Belfius mais c'est pas vrai. Aujourd'hui, c'est les grands centres et voilà quoi ». (Belfius) « Moi, personnellement, je fais énormément de dossiers à distance : avec des clients que je connais. Et même avec des clients que je ne connais pas. Mais, toujours, pas de manière informatique : en face-time ou au téléphone. Et ça, je suis certaine, que c'est important, parce que malgré tout, le contact, reformuler la question, la manière qu'on s'exprime et tout ça ... oui ». (ING) « Je vais dire que c'est possible à partir du moment où il y a déjà des contacts qui se sont créés de manière humaine, pas à distance. Pendant la période covid, j'ai repris les agences de Chimay et Couvin en 2019 mais j'ai dû rencontrer certains clients par vidéo-conférences et je ne sais pas... la relation ne se fait pas de la même manière que les voir directement en physique ». (BNP)
La cible des seniors	Besoins et attentes	« Je dirais que les seniors voudraient avoir la banque d'antan. Ils veulent le digital mais ils veulent aussi venir en agence quand ils le souhaitent et c'est pas possible ». (CBC) « Ce qu'ils attendent, c'est d'avoir une ligne directe pour pouvoir contacter le conseiller quand ils le souhaitent, quand ils ont besoin de quelque chose au lieu d'être dans un call center « appuyez sur 1, appuyez sur 2 » parce que là aussi, les vieilles personnes c'est compliqué ». (Belfius) « Le servicing. Régler tout leur quotidien bancaire : problème avec une carte, problème avec l'application, faire un gros virement, les extraits de compte ... Voilà, ça c'est notre quotidien avec les gens plus âgés qui nous appellent ». (ING) « C'est une banque qui soit accessible pour les personnes les plus âgées. Aujourd'hui je pense que... et ça c'est pareil pour tous les clients, c'est la rapidité du service en fait. Il y en a beaucoup qui aiment venir à l'accueil faire la popote (rires) et ça c'est dû au fait qu'ils ont été habitués avec le guichet et le guichetier, ils reconnaissent la même personne ». (BNP)
	Profil de consommation	« C'est-à-dire que malheureusement, aujourd'hui, un client important est quelqu'un qui a au moins 75 000€. Nous on a besoin que la personne ait au moins 10 000€ de placements, toute personne confondue (seniors ou heu...). A partir de ce montant-là, ils ne sont plus « bêtes » clients ». (Belfius) « Ce sont les gens qui sont susceptibles... effectivement... parce qu'ils ont normalement amassés des fonds, selon leur carrière. Et qui sont susceptibles de faire du placement, ou de faire de la transmission de patrimoine. Oui. Ça c'est clair ». (ING) « Mais les gens qui changent de banque pour une question de « servicing », ce ne sont pas les plus rentables, parce que faire les transactions, les virements, et tout, ça ne nous rapporte rien ». (ING) « La clientèle plus âgée n'est presque plus souvent admissible au crédit parce qu'elle a plus de 70 ans donc souvent elle accumule des capitaux ». (BNP)
		« Il y a encore de la stratégie de communication qui se fait par des modèles papier (journaux, magazines), par la télévision (de moins en moins (ex : Canal Z ou LN24)) ou encore par la radio (podcasts, radio-télévisée...). La banque utilise tous les médias. Il y a des médias pour tout le monde ». (CBC) « La banque met régulièrement dans ses campagnes de communication des messages de prévention tels que « s'il vous plaît, on ne donne pas ses codes, son numéro de carte, on ne clique pas... ». (CBC)

	Communication	« Une petite affiche « nous sommes ouverts maintenant le mardi après-midi et le jeudi matin ». On n'en a pas fait une publicité parce que quand vous passez le mardi à 14h, il y a une file de cinquante mètres ». (Belfius) « La radio. Moi j'entends régulièrement les pubs ING. Mais qui ne s'adressent pas à un public plus âgé. Parce que, à chaque fois, il y a un message digital donc à chaque fois qu'ils proposent quelque chose, ça fait partie du digital. Alors oui, ils entendent qu'ils parlent de leur banque mais pas à leur destination... » (ING) « Et donc, oui, c'est important. les personnes âgées qui sont concernées par leur portefeuille placement : eux, ont quand même un service. Ça dépend, par tranche. Il y a les grosses fortunes au-dessus de 250.000 ou 500.000 euros, où là ils sont une personne ». (ING) « Bah ça, on est très peu mis au courant (rires). Parce que souvent on est mis au courant quand c'est paru dans la presse (rires). Sauf pour les grandes stratégies sur le long terme, là on est prévenu quelques jours avant que la presse soit mise au courant (rires) ». (BNP) « Je ne suis pas sûr qu'il y ait eu un courrier pour dire que nos accueils étaient de nouveau ouverts après la période covid mais ça ce sera à confirmer. On a des conseillers dédiés pour ceux qui souhaitent placer et eux ont vraiment un conseiller personnel, ça veut dire qu'ils ont leur numéro, ils peuvent l'appeler... Maintenant effectivement, il y a la clientèle âgée qui n'a plus aucun capital et qui vit au jour le jour. C'est une clientèle qui est pour nous « retail » et là par contre, il n'y a pas de conseiller personnalisé ». (BNP) « Alors à ce moment-là, souvent, quand c'est des grosses fraudes, c'est l'interbancaire Febelfin qui va faire les campagnes de publicité sur les principaux médias RTBF ou RTL mais là c'est Febelfin en fait ». (BNP)
	Difficultés	« Quand il y a un sujet épineux quel qu'il soit où la communication ne sera pas aisée, le rendez-vous physique est primordial. On ne peut pas le faire à distance car il y aura des réactions de l'un ou de l'autre qui ne seront pas des comportements dignes de l'humain. Pour moi, ce genre de situation demande un rendez-vous face-to-face ». (CBC) « Oui, parce que la dame est sourde donc chaque fois, je dois aller chez elle. Moi je fais encore du domicile mais normalement on ne peut plus le faire pour les petites opérations comme les virements. Oui on a encore un PC pour y aller mais c'est pour faire des placements uniquement ». (Belfius) « Oui. Ça on a beaucoup parce qu'en agence, nous n'avons plus les outils pour l'aider à distance. Moi je tente parfois des démarches. Je dis « voilà : vous avez un smartphone ? ». « Oui ». Ah, le bonheur ! « Prenez votre smartphone ». « Mais non, je suis en train de vous parler ». Je dis « oui mais vous savez ... »... Après ça se coupe, donc je rappelle ... Donc il me dit « non je ne saurais pas ». « Si » ... Déjà là, ça ne va pas. Ils ne comprennent pas qu'ils peuvent. Alors je leur dis « vous avez une touche hautparleur ? ». Et des fois ça dure. Je dis « ouvrez votre application ». On y arrive parfois, quand même. Mais c'est compliqué ». (ING) « Déficit fonctions cognitives, Souvent c'est aussi lié avec un manque de connaissance du matériel et voilà. Souvent ça va de pair ». (ING)
	Abus	« La seule chose qui est embêtante, c'est l'évolution de l'escroquerie, de la cybercriminalité car si on est pas « up-to-date » dans l'outil (avoir une tablette récente), la tablette n'accepte plus le nouveau logiciel bancaire (CBC touch). L'abus des personnes âgées existait déjà il y a quarante ans. Cet abus s'est accentué ces derniers temps car la cybercriminalité est devenue internationale. L'abus des personnes âgées commencent par les proches mais ça a aussi toujours existé, c'est l'outil qui a changé. Ce qui a également changé, c'est la criminalité à distance ». (CBC) « Oui alors parfois il y a des vieilles personnes qui donnent leur carte à leurs enfants et oui ça arrive. Ce qu'on a beaucoup aussi pour le moment c'est les fraudes, énormément ». (Belfius) « Leurs proches, oui. Mais ça ce n'est pas vraiment lié à la digitalisation. Le cas le plus classique c'est quelqu'un qui utilise la carte de banque, qui connaît le code, et qui fait un achat puis qui la remet. Mais oui, et ce qui est paradoxal c'est que quand on a des personnes comme ça qui ne s'en sortent pas. On leur dit

		« il faudrait que vous ajoutiez quelqu'un de votre famille en tant que mandataire ». « Ah non. Non, non. ». c'est « non. Mais, malgré tout, ces personnes sont quand même d'accord de dire « tiens, fais-moi mon virement parce que ça ne va pas. » ». (ING) « Malheureusement les personnes âgées, il y a souvent des personnes qui profitent d'elles donc parfois par téléphone, elles vont demander de faire des opérations alors que derrière c'est une quelqu'un qui lui met la pression pour lui soutirer de l'argent. Et donc d'office, on demande qu'elles soient présentes. Il n'y a que très peu d'opérations qui peuvent se faire par téléphone sans qu'on ait la certitude réelle que ce soit elles au bout du fil ». (BNP)
--	--	---

SENIORS		
Catégories	Thèmes	Verbatims
La digitalisation de la banque	Accès/Usage	« Je ne me sens pas forcément défavorisé par internet car ça ne m'intéresse pas mais heureusement que notre fille l'a. Et si ma fille ne l'avait pas, alors, on ferait appel à un agent qui viendrait chez nous quand on en a besoin et ils peuvent pas refuser non plus. Les banques sont là pour nous mais nous on est surtout là pour eux aussi » (Interviewé n°1) « J'ai 80 ans et on a toujours vécu sans internet et on a bien vécu jusque maintenant. On avait nos extraits de compte, on avait le banquier qui venait à domicile nous apporter nos papiers une fois tous les quinze jours voire une fois par semaine. Il venait reprendre les chèques et faire les versements... » (Interviewé n°2) « Pourquoi les plus vieux qui ont vécu leurs moments doivent être dépassés par le moderne ? On est obligés pour bien faire de passer par quelqu'un et sinon, on doit payer plus cher parce que, comment dire, il n'y a plus le même service qu'avant. » (Interviewé n°3) « Je n'y arrive pas. On me montre la tablette et tout, mais j'oublie tout. Je n'y arrive pas. J'ai aussi du mal par exemple aussi quand je vais à la banque et que j'ai le tableau, des fois j'ai dû faire appel parce qu'on me donne pas l'argent. Mais ce qui a, le plus dur que j'ai eu à gérer, c'est qu'il n'y ait plus de guichet. Ça j'ai eu du mal ! Parce que quand on se retrouve devant une machine comme ça et qu'il y a une file derrière vous... » (Interviewé n°5) « Il n'y a plus de services. A côté de quand mon mari était à la banque. Maintenant, il n'y a plus aucun service. Tu n'as plus aucun contact. Moi, je ne sais pas qui est gérant, directeur... » (Interviewé n°6) « J'ai assisté de par ma profession à l'arrivée de l'informatisation des dossiers donc ça s'est fait petit à petit. Quand j'ai quitté mon boulot, tout était informatisé etc donc j'ai connu la transition du système papier au service digital, numérique. » (Interviewé n°7) « J'aime autant faire ça sur internet que d'aller là-bas faire la file, surtout à mon âge et avec les opérations que j'ai eu. » (Interviewé n°9) « Comme je n'en avais pas besoin, je ne voyais pas pourquoi nous en avions besoin, je me déplaçais, j'allais à la banque, tu vois et je n'ai jamais voulu un ordinateur, jamais. Et même maintenant encore moins, avec l'âge, je ne saurais pas m'y mettre, tu vois, enfin voilà. Mais autrement je supervise les papiers pour voir si mes factures sont bien payées, si ma pension est versée et tout ça, tu vois toutes des choses importantes et voilà. » (Interviewé n°11) « Heu... entre guillemets, dépassé parce qu'on n'y comprend pas grand-chose pour ne pas dire rien. Et les informations aux personnes âgées, on ne les donne pas. » (Interviewé n°13)

		« Et quand il faut déléguer, ce n'est pas facile non plus. Parce que moi j'aime bien gérer. C'est important, j'aime bien de faire mes affaires moi-même et maintenant, c'est plus trop possible. Je sais qu'à telle date, je suis payée et je demande à ma fille « tu veux bien regarder » et voilà, elle s'occupe. Je lui dis « ah si tu retires là, alors tu mets là... » ». (Interviewé n°14)
	Opérations bancaires	« Tout service doit être payé, il n'y a rien à faire. Une banque, c'est une banque » (Interviewé n°4) « Je les délègue tout à fait à ma fille. Mais j'ai un carnet, donc je pourrais les faire. Mais j'ai peur de me tromper parce que je l'ai déjà fait et tout s'efface. Pendant des années, je me suis occupée des paiements de ma maman qui était au home, et je remplissais les papiers moi-même » (Interviewé n°5) « Ce sont tous les paiements, les factures de mon fils que je paye sur internet. Je vais mettre l'argent à la banque. Mais je trouve honteux par exemple qu'on ne sache plus avoir quelqu'un au téléphone, on ne sait plus avoir quelqu'un d'officiel sur internet, c'est un robot qui nous répond. C'est l'intelligence artificielle qui nous répond et ça je trouve ça abominable. J'ai du mal parce que ça je trouve que « où va-t-on » ? » (Interviewé n°9) « Moi je ne suis pas contre. Mais je plains les personnes qui ne savent pas se débrouiller, mais aussi les personnes de mon âge qui doivent demander à leurs enfants parce que j'ai des enfants agréables mais ils n'ont pas que ça à faire. Et en plus de ça il y a des choses que je n'ai pas envie qu'ils sachent que j'achète ». (Interviewé n°9) « avant...comment dirais-je...mes virements, j'allais les faire moi-même à la machine qu'il y a dans les banques. Mais une fois qu'ils ont enlevé les machines, ça a été uniquement internet ou téléphone et là j'ai dit « maintenant, stop », je ne m'en occupe plus. Peut-être que si c'était comme avant, je saurais encore le faire, je ne sais pas. comme ils sont occupés à tout moderniser et nous de notre côté, on a vieilli, l'esprit n'est plus pareil. » (Interviewé n°12) « Mais oui c'est vrai...c'est comme quand il y avait des petites promotions, et bien si vous aviez l'internet, vous êtes comprise pour l'avoir et si vous n'avez pas internet alors... on raccroche ». (Interviewé n°12) « Non, tout est payant de toute façon. Ils disent que c'est gratuit mais non, on paye quand même. Quand vous regardez les factures, ils disent ça mais ils ont enlevé autant » (Interviewé n°14) « Et comme je fais mes virements papiers, c'est pratique parce que quand tu vas à la banque, il y a un appareil, il sert en fait à encoder des extraits de compte et tu peux alors faire des virements. Mais c'est mal foutu parce que c'est la même machine et donc il y a des gens qui attendent 10min alors que les autres sont en train de retirer leurs extraits là, c'est vraiment mal organisé pour ça je trouve » (Interviewé n°15) « Donc avec le système de l'appareil automatique des banques, on paye une taxe mais c'est pas terrible. Avant, avec les extraits que l'on m'envoyait deux fois par semaine, c'était beaucoup plus cher. » (Interviewé n°15)
	Fréquence de visite	« Avant d'avoir la tablette, une fois à la semaine. Je passais chercher mes extraits de compte, une fois à la semaine. Et je tapais déjà à la machine sur la fin, les virements. J'ai jamais remis ... très peu de virements papiers. » (Interviewé n°6) « Pour les opérations... pas financières mais les emprunts, les prêts... Mais les opérations courantes bancaires, ça je m'en sors tout seul et je peux même le faire d'ici. » (Interviewé n°7)
		« La semaine passée j'ai reçu un sms « votre rendez-vous est fixé mardi 14h30, veuillez confirmer le rendez-vous ». Comment ? Oui je dois mettre « ok » mais comment ? Sur quelles touches je dois appuyer pour faire « ok » ? Donc j'ai dû lui retéléphoner, au kiné pour lui dire que je confirmais le rendez-vous. » (Interviewé n°3)

	Difficultés	« De temps en temps comme j'ai d'assez gros doigts au lieu de taper un 1, je tape à côté le 2. Donc là je dois faire très attention de pas taper le 9 à la place du 0 ou bien des trucs ainsi. » (Interviewé n°7) « Le soir, on a un appareil. C'est un tout petit boîtier. Alors, je le mets à mon oreille, il suffit de cliquer et j'ai le son de la télévision à mon oreille. » (Interviewé n°8) « Maintenant c'est vrai que j'ai déjà eu un compte piraté mais bon ça s'est arrangé comme ça avec la banque. Ils avaient retiré des sous et la banque a tout remboursé » (Interviewé n°8) « Mais ce que je n'aime pas c'est qu'il faut monter deux étages pour aller au bureau de celui qui s'occupe de ça. Moi je ne monte pas et en plus les escaliers me font peur. Je suis tombée il y a deux mois et je ne m'en suis pas encore remise » (Interviewé n°9) « je ne saurais plus aller à la banque, je n'ai pas de voiture, mon mari m'a dit « tu n'as pas besoin de chauffeur tu en as un », mais après il est décédé et il ne m'a jamais appris... » (Interviewé n°11) « J'ai eu deux cancers et donc j'ai dû faire de la chimio et ça a provoqué une perte de toucher au niveau des doigts et des pieds. » (Interviewé n°13)
	Fermeture des agences due au covid	« Et maintenant de toute façon, il n'y a plus de banques. Avant, il y en avait 3-4 à Fontaine mais maintenant il n'y en a plus du tout, plus rien. D'ailleurs quand ils ont carrément fermé ici Fortis, ils m'ont envoyé une lettre disant que tout mon dossier était reparti à Charleroi. » (Interviewé n°12) « Ici maintenant, on peut avoir de l'argent à la poste depuis que Fortis est fermé. Et bien là c'est encore pire parce que si vous allez chercher de l'argent, ils ont encore un distributeur eux. Vous êtes au milieu de tout le monde qui attend d'avoir des timbres-poste. Donc les gens ont le temps de voir ce que vous prenez, il n'y a plus rien de caché alors. » (Interviewé n°12) « Ah ben un déplacement plus important. Si je ne savais pas me déplacer aussi loin, je ferais comme certains font, demander de l'argent à un magasin par exemple et payer par carte. » (Interviewé n°13) « Et même ici à Anderlues, il n'y a plus que la poste. Il n'y a plus de banque à Anderlues. Alors (rires), je ne sais même pas où il va retirer l'argent., ça je ne saurais pas le dire haha. » (Interviewé n°16)
	Le conseiller bancaire	« Non, c'est très important parce qu'on a peur que l'on nous conseille mal. À notre âge, on nous dit « investissez dans ceci ou dans cela » mais c'est tout de suite pour deux, trois voire cinq ans » (Interviewé n°1) « On ne sait pas sur qui on tombe puisque ça change tout le temps. On a besoin de contact à la place d'une machine, de personnes » (Interviewé n°2) « Avant chez Fortis j'avais toujours Monsieur Bouchez qui est maintenant parti à la Louvière mais j'étais bien triste quand il est parti parce que je l'aimais bien, il m'aidait beaucoup, il était super gentil » (Interviewé n°4) « Avant je connaissais, et on était mieux reçu. Maintenant, je trouve que le peu où j'ai été, j'ai demandé un petit service, mais franchement j'étais pas bien reçue chez Belfius ici. Et d'ailleurs y avait une femme de mon âge et elle m'a dit « mais madame pour qui est-ce qu'on nous prend ? ». J'étais gênée ! On met quand même nos sous ! » (Interviewé n°5)

La banque et son personnel		« C'est-à-dire qu'on a pas tellement de contact direct avec les gens de la banque. Sauf eux qui demandent pour expliquer si on veut faire des économies, des placements, c'est surtout ça qui les intéressent. » (Interviewé n°8) « Mais je trouve qu'il n'y a pas assez de communication, c'est quand l'échéance est passée que l'on nous prévient qu'elle est passée, et que ça risque de nous coûter...Ça je trouve ça, honteux. Les anciens ne sont plus là, et c'est fini » (Interviewé n°9) « Avant j'allais quand même souvent et c'était toujours les mêmes, c'était toujours l'homme qui était au dernier guichet mais au sinon, près des autres je n'allais pas, je laissais passer mon tour (rires). » (Interviewé n°10) « (Réflexion) bah je crois qu'il y a intérêt à avoir confiance...sinon... Je ne les connaît pas...c'est ça que je reproche un petit peu, on ne sait plus s'attacher à un employé. Une fois, c'est un et si vous allez le lendemain ou le surlendemain, c'est un autre... A chaque fois, il faut débobiner votre problème. » (Interviewé n°12) « Non, moi j'aime bien de tomber toujours sur la même personne. Parce que j'ai confiance. Elle me connaît. Quand je dis « Madame XX », elle sait. Je sais quand elle est en congé et donc j'essaie de sonner quand elle est là. » (Interviewé n°14)
	La confiance	« Beh oui, on a pas le choix. Changer ça servirait à quoi ? Je n'aime pas de changer de banque comme je n'aime pas de changer de docteur, c'est l'habitude et la confiance. » (Interviewé n°1) « Donc non il n'y a pas de problème, moi je fais confiance aux banques. J'ai peut-être tort, je ne sais pas. Depuis plus de 60 ans, je n'ai jamais rien eu à dire de mes banques. » (Interviewé n°4) « (Rires) Il faut bien, oui ... oui. Il y a quand même des garanties de l'Etat. Mais voilà, ce n'est plus la banque d'antan. Pour moi, ça ne ressemble plus à rien à côté de ce que c'était avant. » (Interviewé n°6) « Non, ils ne sont pas tous au même niveau. la première personne avait été directe. La deuxième personne, elle m'a tourné ça pendant trois quart d'heure et ça s'avérait être inutile. » (Interviewé n°7) « On n'a jamais eu de problème mais c'est vrai qu'on n'a pas forcément d'autre choix, à la maison ce n'est pas plus sécurisé. » (Interviewé n°13) « Mais oui en général, j'ai confiance. Ton argent est quand même là et ils ne vont pas te le voler. Si tu le gardais à ta maison, on viendrait te le voler tandis que là tu paies une cotisation annuelle pour te le garder. Non, je suis satisfait. » (Interviewé n°15)
	Préférence de services	« Non je préfère aller à la banque ! Comme on fait avec ma fille quand on est allées pour mon mari. C'était bien parce qu'elle nous a tout bien expliqué et je me suis sentie mieux. » (Interviewé n°5) « Non, je préfère quand même, si tu as un problème, avoir quelqu'un, un répondant quoi ! Au téléphone, bon ... Et puis, là aussi, on te passe, la dernière fois que j'ai sonné, tu arrives à Bruxelles, de là ils te renvoient ... non. » (Interviewé n°6)

		« Non là je dirais volontiers sur place pour avoir une explication concrète parce que quand on a une personne en face de soi, on peut lui expliquer mais par téléphone c'est plus difficile parce que votre interlocuteur a plus de mal à comprendre. » (Interviewé n°7) « Moi j'essaie de régler ça ici sur internet et je vous dis, mon beau fils est prof d'informatique. Donc quand j'ai un problème, c'est avec lui que je vois tout ça. » (Interviewé n°8) « Parler de vive voix, ça d'accord. Pour la confiance. Mais sur place, on sait mieux expliquer, ça c'est vrai. Il y a quand même un peu de confiance, même si on ne connaît plus personne tandis qu'au bout du fil, encore une fois on ne sait pas sur qui on peut tomber. » (Interviewé n°12) « Par internet, sûrement pas. Je vais parler avec une personne même si c'est quelqu'un que je ne connais pas parce que maintenant tout le personnel a changé. Il y a des termes que l'on ne comprends pas bien. » (Interviewé n°13)
	Considération	« Non, tu es le petit indépendant, tu as ton roulement et ils ne s'occupent pas du reste. Pour placer votre argent, tout va toujours mais quand vous devez aller en rechercher, là c'est plus pareil. » (Interviewé n°2) « Avant oui quand on était dans le mouvement et qu'on gagnait, qu'on retirait et qu'on remettait, ça allait mais maintenant, ils s'en fichent de nous » (Interviewé n°3) « Importante peut-être pas mais considérée oui. Je trouve qu'ils sont toujours très gentils. Ils répondent à mes besoins. » (Interviewé n°4) « Je n'ai pas l'impression puisque il ne font rien pour avantager le client donc...c'est qu'ils font pour toucher leur mois et puis c'est tout. Ils s'intéressent aux placements mais pour les intérêts que l'on vous donne, ça ne sert plus à rien moi je trouve. » (Interviewé n°12) « Bah quand même parce que depuis autant d'années...ça n'irait pas alors hein ? Alors là, je change hein (rires). » (Interviewé n°14) « Moi j'ai encore assez bien de virements papiers hein et alors à un moment donné, ils avaient photographié mon virement en petit (rires) et alors ils disaient que ma signature n'était pas valable. Et de l'autre côté du papier, ils mettent aussi « mais vous pouvez aussi encoder par internet ». Donc ils poussaient en fait, pour que j'arrête d'envoyer des virements papiers. » (Interviewé n°15) « Depuis le décès de mon mari, je n'ai jamais eu un appel de la banque... rien. Aucune communication. J'ai vu le banquier à ce moment-là pour la répartition des comptes avec Benoît. C'est tout. Je ne l'ai plus jamais vu mais je m'en porte bien. » (Interviewé n°16)
	Critères d'amélioration	« c'est le système qu'on avait avant avec les papiers, la disponibilité... Il faut que les distributeurs soient accessibles parce que souvent il y a des marches et les personnes âgées n'ont pas toujours facile. On aimerait une facilité complète comme on avait avant... » (Interviewé n°1) « Je préférerais le système d'avant parce que je connaissais la personne, j'avais confiance et elle me conseillait bien » (Interviewé n°3) Mais j'aimerais bien qu'on me dise « madame je vais vous aider, venez dans mon bureau ». Si j'avais un problème avec la machine pour les billets, j'aimerais qu'il y ait quelqu'un avec moi. Et je lui dirais bien merci et tout ! Mais qu'il y ait une aide quoi... La machine, y a rien à faire, elle me fait peur ! » (Interviewé n°5)

		« Peut-être convoquer les gens et essayer de leur expliquer comment ça fonctionne parce que celui qui ne savait pas... je me rends bien compte parce que j'ai des copains qui ne savent pas comment faire. » (Interviewé n°8) « Je ne suis pas mécontente de comment je fais mais je trouve qu'il y a un manque d'humanité. Ça ne va pas en s'améliorant, ce n'est pas humain » (Interviewé n°9) « Bah déjà pour commencer, des gens avec qui on sait parler calmement. Parce que vous en avez, ce sont des petits monsieurs ou des petites dames et vous auriez bien peur de poser une question. On est comme un numéro. On aimerait se sentir écoutés, qu'ils aient de la patience et disponibles aussi parce que maintenant tout est sur rendez-vous. » (Interviewé n°12) « Moi je préférerais qu'une fois par mois, il y ait quelqu'un de la banque qui vienne si on avait besoin de quelque chose. Ça n'existe plus, ça ne se fera plus. Et on ne s'inquiète pas des personnes mises sur le côté par ces appareils. » (Interviewé n°13) « Non justement, avant elle était située ailleurs et tu pouvais alors te garer avec ta voiture. Maintenant, c'est un problème en tous cas ici, au coin de la rue Gretry et la rue des Champs et je me mets souvent sur le trottoir avec ma voiture pour que je ne gêne pas mais avant t'avais un parking et c'était facile. » (Interviewé n°15) « Surtout agréable parce que quand on arrive et que l'on voit des jeunes têtes pas très souriantes, c'est... on a envie de ressortir. » (Interviewé n°16)
--	--	--

5. Répartition des éléments essentiels aidant à la réponse

SENIORS									
Interviewés	Accès Internet	Façon de réaliser les opérations	Fréquence de fréquentation des agences (souvent avant digitalisation)	Difficultés rencontrées	Perception du conseiller bancaire	Confiance institutionnelle	Préférence de services en cas de problème	Perception de la considération	Critères d'amélioration des banques
Interviewé n°1	Non	Délégation	/	Déplacement	Important	Oui	Domicile (physique)	Mitigé	Système d'antan
Interviewé n°2	Oui	Délégation	1x/mois	Agence lointaine	Important	Non	Physique	Non	Personne physique
Interviewé n°3	Non	Papiers	2x/mois		Mauvais conseils	Mitigée	Physique	Non	Système d'antan
Interviewé n°4	Non	Délégation	1x/3mois		Important	Oui	Physique	Mitigée	Proximité, accessibilité et service impeccable
Interviewé n°5	Oui	Délégation	Tout le temps	Le toucher : GSM	Important	Oui	Physique	Mitigée	Personne physique
Interviewé n°6	Oui	Digital	1x/semaine		Important	Oui	Physique	Non	Service
Interviewé n°7	Oui	Digital	1x/mois	Le toucher	Important	Oui	Physique	Oui	Guichets disponibles
Interviewé n°8	Oui	Digital	/	Audition	Plus besoin	Oui	Internet en déléguant à son fils	Mitigé	Explication pour les personnes âgées
Interviewé n°9	Oui	Digital	1x/semaine	Déplacement	Important	Oui	Physique	Non	Parking, bureaux au RDC
Interviewé n°10	Non	Délégation	4-5x/mois	Agence lointaine	Important	Mitigée	Téléphone, physique	Oui	Proximité, bancontacts dans les magasins
Interviewé n°11	Non	Délégation	1x/semaine	Agence lointaine	Déçue (important)	Oui	Physique	Non	Proximité, accessibilité
Interviewé n°12	Non	Délégation	1x/semaine	Agence lointaine	Important	Oui	Physique	Non	Proximité, vocabulaire accessible, personnel agréable et patient
Interviewé n°13	Oui	Digital	1x/semaine	Déplacement, toucher (chimio)	Important	Oui	Physique	Mitigé	Système d'antan, disponibilité
Interviewé n°14	Non	Délégation	/	Vue (non-voyante)	Important	Oui	Physique	Oui	Proximité, accessibilité, parking
Interviewé n°15	Oui	Papiers	3x/mois		Indifférent	Oui	Internet en déléguant à son fils	Non	Séparation de l'appareil permettant de faire les extraits et virements, parking
Interviewé n°16	Oui	Digital	1x/mois	Déplacement (+ canal carpien main droite)	Important	Oui	Physique	Non	Proximité, personnel souriant

Au fil des années, le monde s'est immergé dans une ère de numérisation croissante, un processus qui s'est davantage accéléré avec l'avènement de la pandémie de Covid-19. Face à cette réalité, de nombreux secteurs, y compris le domaine bancaire belge, ont dû se réinventer afin de répondre aux nouvelles attentes de leur clientèle. Cependant, si cette transition numérique a satisfait bon nombre d'individus, une partie de la population semble être laissée pour compte : les seniors.

Au cours de cette étude, nous nous sommes penchés sur les différentes approches de communication adoptées par les banques pour atteindre les seniors de 65 ans et plus, tout en cherchant à comprendre la perspective de cette tranche de population et à saisir leur perception de la situation.

Pour ce faire, notre étude s'est articulée en deux parties. Tout d'abord, nous avons élaboré une revue de littérature, définissant les fondements essentiels de notre recherche tels que la digitalisation et ses implications, la fracture numérique, la distance psychologique, la confiance et le rôle de l'aspect humain. Dans la deuxième partie, nous avons opté pour une approche qualitative en réalisant des entretiens semi-directifs. Nous avons ainsi recueilli les opinions de 4 représentants du secteur bancaire ainsi que celles de 16 seniors.

L'analyse des résultats nous a permis de confronter les deux parties et d'étudier notre sujet en trois temps. D'abord en analysant notre littérature et les engagements des banques en matière d'inclusion financière, ensuite en explorant les dires et pratiques communicationnelles des directeurs d'agences bancaires et enfin en percevant le point de vue des seniors interrogés.

Pour conclure, nous avons tracé des perspectives de recherche prometteuses qui pourraient approfondir et élargir nos résultats, ouvrant ainsi de nouvelles voies d'exploration.

Mots clés : digitalisation, banques, seniors, fracture numérique, distance psychologique