

Communiqué de presse

Assemblée citoyenne sur la confiance dans la banque digitale : « **Première fois qu'une banque opte pour la participation citoyenne** »

Bruxelles, 8 janvier 2026

Le recours aux services bancaires en ligne ne cesse de croître. Pratique, rapide et efficace, le numérique transforme profondément la relation entre les banques et leurs clients, tout en soulevant de nouvelles questions. Comment renforcer la confiance dans un univers dominé par les applications et les écrans ? Pour y répondre, la bancassureur Belfius lance le « Forum de la Banque », un vaste dialogue citoyen organisé par G1000. Un groupe diversifié de citoyens et citoyennes est invité à échanger et à formuler, en toute indépendance, des recommandations sur la manière de renforcer la confiance dans la digitalisation du secteur bancaire.

« En tant que bancassureur 100 % belge, nous sommes convaincus que l'innovation digitale n'a de sens que si elle répond aux attentes réelles des citoyens », explique **Olivier Onclin**, vice président de Belfius. « La technologie est un formidable levier pour simplifier, sécuriser et rendre la banque plus accessible. Avec le Forum de la Banque, nous invitons les citoyens à prendre part à cette transformation et faisons de leurs recommandations un pilier de notre Plan Stratégique 2030. Ensemble, nous façonnons une banque digitale innovante, humaine et solidement ancrée dans la société belge. »

Ce qui se réglait autrefois au guichet se fait aujourd'hui en quelques clics. Si l'innovation digitale est devenue incontournable dans le monde bancaire et offre de nombreux avantages, elle suscite aussi des interrogations en matière de confiance, de sécurité et de relation humaine. C'est précisément pour cette raison que G1000, la plateforme belge de renouveau démocratique, organise le Forum de la Banque (www.forumdelabanque.be) : un dialogue citoyen d'envergure visant à identifier les principaux enjeux et à les traduire en recommandations concrètes.

Ce dispositif est mis en place à la demande de Belfius, qui souhaite mieux comprendre la manière dont la population perçoit cette évolution numérique. Les recommandations issues du Forum de la Banque feront l'objet d'une analyse approfondie et serviront de base à un plan d'action concret. Les enseignements tirés de cette démarche seront rendus publics dans les mois à venir et partagés activement avec les autres acteurs du secteur bancaire.



Indépendance, transparence et inclusion

« Pour ce projet, comme pour les initiatives menées avec les pouvoirs publics et les acteurs de la société civile, nous suivons les principes de transparence, d'intégrité et d'inclusion tels que recommandés par l'OCDE », souligne **Ben Eersels**, directeur de G1000.

Pendant l'assemblée, des experts indépendants issus du secteur bancaire et d'autres domaines de la société civile apportent une information large et diversifiée. Par ailleurs, un comité d'accompagnement externe veille à l'intégrité et à la transparence de l'assemblée citoyenne.

« Le Forum de la Banque est une initiative innovante à plus d'un titre : initiée par une banque, elle ouvre également la voie à une large participation citoyenne », explique **Eloïse Gabadou**, responsable de programme à la AI and Democracy Foundation. « En tant que membre du comité d'accompagnement et garante de l'intégrité du processus, je vois dans cette démarche une occasion précieuse d'évaluer la qualité et l'indépendance d'une délibération menée en dehors des cadres institutionnels habituels. »

Tout le monde peut prendre part au débat

L'assemblée citoyenne est composée de 75 citoyens tirés au sort, reflétant la diversité de la population. Cette approche permet de faire entendre des expériences et des points de vue variés, au-delà du cercle des experts bancaires. Lors de trois week-ends, entre le 28 février et le 26 avril, les participants se penchent sur une question centrale : **comment une banque peut-elle innover sur le plan digital tout en restant sûre et humaine ?**

Dès aujourd'hui, **l'ensemble de la population peut participer au débat via la plateforme en ligne www.forumdelabanque.be**. Toutes les contributions alimenteront les discussions de l'assemblée citoyenne, de sorte que le processus intègre la vision de l'ensemble de la société.

« C'est la première fois qu'une banque donne la parole aux citoyens et citoyennes à travers d'assemblée sur une question de société », précise Ben Eersels. « Les citoyens peuvent ainsi contribuer à la manière dont la transition digitale, qui nous concerne tous, est abordée. C'est un signal fort : la participation citoyenne s'impose progressivement dans tous les domaines de la société. »



À propos de G1000

G1000 est la plateforme belge pour l'innovation démocratique. L'organisation développe et soutient des formes innovantes de participation citoyenne dans le but de renforcer la démocratie en Belgique de manière crédible, efficace et inclusive. G1000 agit aux niveaux local, régional et national, fait partie de divers réseaux internationaux et collabore dans ce cadre avec les pouvoirs publics et des acteurs majeurs de la société civile.

À propos de Belfius

Belfius Banque & Assurances est un bancassureur solide détenu par l'État fédéral belge. Forte de 160 années d'expérience dans le secteur public et 60 ans dans le segment des clients particuliers, Belfius est profondément ancrée dans l'économie et la société belges :

- partenaire de 3,8 millions de particuliers, indépendants et PME
- acteur de premier plan sur le marché Corporate et Business
- banque leader dans le secteur public et non marchand
- marque dominante en assurances Vie et Non-Vie
- banque de référence pour le Private et Wealth Management.

Informations pratiques

Contact presse FR G1000 :

Isabelle Dresse, projectverantwoordelijke G1000, 0476 78 89 59, isabelle.dresse@g1000.org

Contact presse NL G1000 :

Ben Eersels, directeur G1000, 0474 41 72 22, ben.eersels@g1000.org

Contact presse Belfius :

Ulrike Pommée, 02 222 02 57, press@belfius.be

Belfius

Belfius Banque SA - Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles - Téléphone +32 2 222 11 11 - belfius.be
RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - FSMA n° 19649 A