

Paris, le 4 octobre 2022

Les banques françaises engagées pour l'accessibilité aux services de paiement des personnes en situation de handicap

Dans le cadre des travaux du Comité national des paiements scripturaux (CNPS) auxquels a participé la Fédération bancaire française (FBF), la profession a signé, le 4 octobre 2022, une charte sur l'inclusion et l'accès des personnes en situation de handicap aux moyens de paiement.

Les banques françaises sont profondément mobilisées pour l'inclusion financière. Dans ce cadre, elles se sont mobilisées dans les travaux menés par le CNPS sur l'accessibilité des services de paiement pour les personnes en situation de handicap. Dix préconisations ont été élaborées pour l'ensemble des acteurs : les commerçants, les services publics, les Prestataires de services de paiement (PSP), les industriels, les équipementiers notamment de terminaux de paiement (TPE), de distributeurs automatiques de billets (DAB), de guichets automatiques bancaires (GAB), etc.

Pour l'accessibilité à des services bancaires ou de paiement de qualité, que ce soit à distance, dans les commerces ou au sein des agences, les signataires de cette charte, dont les banques françaises, veillent, du mieux possible, à prendre en compte les préconisations pratiques détaillées ci-contre. Par exemple, elles peuvent adapter leurs outils digitaux, produits et services, intégrer l'accessibilité dès la conception des interfaces, proposer des alternatives à certains instruments en cas de besoin (cartes crypto dynamique...), prévoir des options protectrices pour certains publics... Dans l'ensemble de la chaîne, une attention doit être portée aux matériels (ergonomie, terminaux de paiement tactiles...).

En déclinaison de la charte, les banques feront connaître, notamment dans le cadre de leur action RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), les avancées concrètes réalisées en matière d'accessibilité aux paiements.

Les banques françaises continuent à s'engager pour une inclusion financière large.

CONTACTS

Benoît DANTON : 06 73 48 80 40 - bdanton@fbf.fr

Jenny SENSAU : 06 31 06 60 39 - jsensiau@fbf.fr

 [@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)

Les préconisations

1. Les services de paiement à la disposition des utilisateurs doivent être le plus inclusif possible, qu'ils soient utilisés pour réaliser des transactions en point de vente ou en vente à distance. Cela signifie que ces moyens de paiement devraient tendre dans la mesure du possible vers des interfaces numériques perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (au sens du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA).
2. L'accessibilité devrait être envisagée, lorsque cela est possible, dès la conception des dispositifs et des interfaces des services de paiement, en associant dans la mesure du possible les personnes en situation de handicap au développement de ces services.
3. Les sites internet et les applications des services de paiement veillent à appliquer le RGAA et les obligations de déclaration de conformité, conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne (publié au journal officiel le 25 juillet 2019).
4. Les cartes à cryptogramme dynamique peuvent être difficilement utilisables par les personnes en situation de déficience visuelle. Les utilisateurs devraient donc pouvoir disposer d'une alternative à ce service de paiement.
5. Les terminaux de paiement tactiles et les claviers virtuels choisis par les accepteurs (commerces, services publics, etc.) ne permettent pas toujours de proposer un niveau d'accessibilité satisfaisant pour les personnes en situation de déficience visuelle, en l'absence de repère identifiable au toucher. Une solution alternative adaptée devrait être proposée pour ces utilisateurs, dans la mesure du possible.
6. Lors des projets d'installation ou de rénovation, les opérateurs veillent à ce que leurs distributeurs automatiques de billets (DAB) et guichets automatiques bancaires (GAB) disposent d'une ergonomie la plus inclusive possible pour les personnes en situation de handicap, notamment pour les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.
7. Les terminaux de paiement (TPE) utilisés dans les commerces et services publics devraient pouvoir être physiquement utilisables par les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant.
8. Conformément aux recommandations formulées par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, les prestataires de services de paiement sur internet devraient proposer, dans la mesure du possible et sans surcoût pour les utilisateurs, au moins une solution d'authentification forte alternative à l'utilisation d'une application bancaire sécurisée.
9. Les cartes de paiement prépayées et rechargeables peuvent être un vecteur d'inclusion dans les paiements pour certains types de publics et notamment les personnes sous tutelle ou curatelle. Le cas échéant, elles devraient préférablement être équipées de la fonction sans contact.
10. Afin de faciliter l'accès et l'usage des services de paiement par des personnes en situation de handicap, les signataires des préconisations veilleront dans la mesure du possible que les personnes en relation avec ces publics puissent bénéficier d'actions de sensibilisation adaptées.