

Octobre 2022

Accessibilité aux services de paiement des personnes en situation de handicap

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.