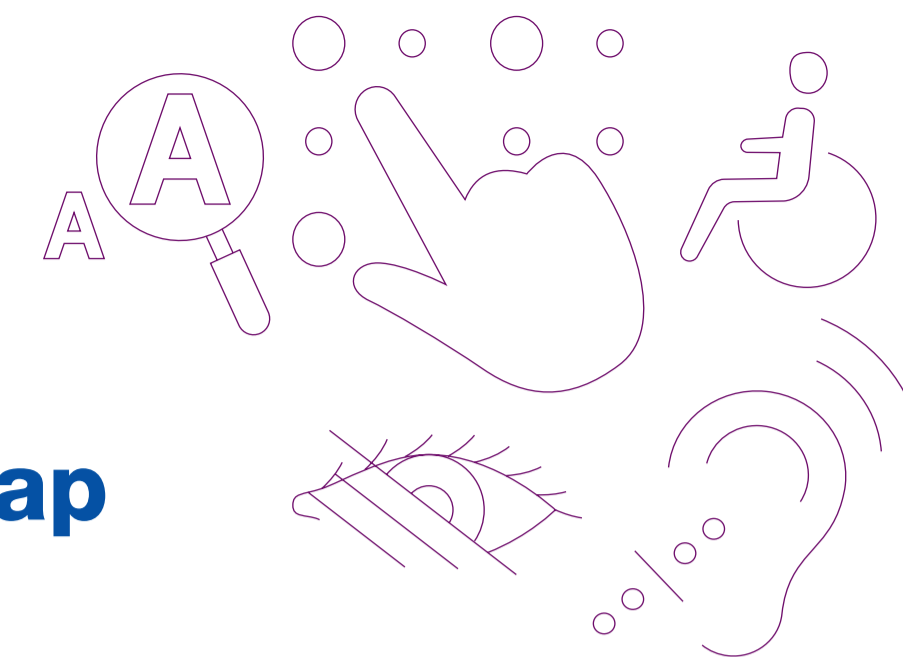


Pour une meilleure accessibilité des services de paiement pour les personnes en situation de handicap



L'accessibilité des personnes en situation de handicap à des services de paiement de qualité constitue un enjeu important de la politique d'inclusion sociale.

Ce document vise à encourager les acteurs à poursuivre, dans le secteur des services de paiement, l'amélioration de l'accessibilité des personnes en situation de handicap et de favoriser ainsi leur inclusion dans la société.

En effet, si le développement des services numériques dans le secteur bancaire et financier permet régulièrement d'apporter des solutions innovantes et diversifiées en matière d'accessibilité, il importe que ces innovations soient accessibles et adaptées aux personnes en situation de handicap.

Au-delà du cadre légal et réglementaire existant, de nombreuses actions ont déjà été menées volontairement. Cependant, tous les acteurs professionnels sont concernés par l'amélioration de l'accessibilité des services de paiement – pour exemple : les commerçants, les services publics, les prestataires de services de paiement (PSP), les industriels, les équipementiers, notamment de terminaux de paiement électronique (TPE), de distributeurs automatiques de billets (DAB), de guichets automatiques bancaires (GAB), etc. – et veillent à continuer, dans la mesure du possible et de façon proportionnée, à :

- œuvrer à une adaptation de leurs outils digitaux, produits et services, aux personnes en situation de handicap, notamment dans le domaine des services de paiement ;
- faire connaître, dans le cadre de leur action RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), les avancées concrètes réalisées en matière d'accessibilité aux paiements ;
- prendre en compte, dans la mesure de leurs moyens et capacités, et lorsque cela est utile, les préconisations ci-après.

Ces préconisations s'inscrivent dans un panorama plus large. En effet plusieurs obligations générales en matière d'accessibilité ont déjà été introduites notamment par la loi du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances et ses décrets d'application. Le cadre législatif et réglementaire existant sera par ailleurs prochainement renforcé par la transposition en droit français de la directive 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, qui doit intervenir avant la fin de l'année 2022.

LES PRÉCONISATIONS

1. Les services de paiement à la disposition des utilisateurs doivent être le plus inclusifs 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.

PARIS, le 4 octobre 2022

Nathalie Aufauvre
Co-Présidente du CNMP

Erick Lacourrège
Co-Président du CNMP

Isabelle Charlier
Vice-Présidente en charge du Collège
des utilisateurs des moyens de paiement

Thierry Laborde
Vice-Président en charge du Collège
des fournisseurs de moyens
et systèmes de paiement

Gabriel Cumenge
Représentant du Collège
des administrations publiques

Corinne Dromer
Présidente du CCSF

