

Services bancaires pour tous.

I. Contexte.

En matière d'accès aux services bancaires, les personnes handicapées ne sont pas les mieux loties. En effet, bon nombre d'obstacles tant physiques que communicationnels se dressent devant elles lorsqu'elles désirent se rendre dans un établissement financier pour réaliser des démarches aussi simples que retirer de l'argent, effectuer des paiements par carte, consulter le solde d'un compte, faire toutes les opérations bancaires classiques.

Néanmoins, aujourd'hui, les banques, grâce aux nouvelles technologies, offrent à leur clientèle de multiples services afin de lui faciliter la vie ; mais toutes ces innovations facilitent-elles la vie des personnes handicapées ?

Avant de examiner de plus près les innovations technologiques, il est opportun de regarder les différents types d'obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées lorsqu'elles veulent effectuer des opérations bancaires.

Les obstacles classiques à l'accès.

1. En ce qui concerne l'accès général aux services (guichets, rencontres avec un conseiller)

Accessibilité physique :

En Wallonie, le Code Wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine (CWATUP), dans son article 415 § 9, réglemente

la construction et la rénovation, notamment, des agences bancaires et autres établissements financiers. A Bruxelles, c'est le Règlement Régional d'Urbanisme (RRU) qui joue ce rôle. En effet, ces bâtiments, comme bon nombre de bâtiments publics, doivent respecter les normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, de nombreuses agences bancaires manquent d'accessibilité tant au niveau circulation des fauteuils roulants (marches, voies d'accès larges, aires de rotation) que du mobilier (guichets) qui bien souvent est inadapté aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

2. En ce qui concerne l'accès aux services automatisés (Bancontact-Mister Cash, self-banking)

Dans l'ensemble du parc des distributeurs de billets, il est exceptionnel de trouver des appareils adaptés : ils sont généralement placés trop haut pour être utilisés par les personnes en fauteuil roulant ou les personnes de petite taille quand ce ne sont des marches qui en empêchent l'accès direct. De même, pour les personnes déficientes visuelles, la configuration actuelle des automates les oblige à requérir à l'aide d'une tierce personne pour effectuer leurs opérations bancaires. En effet, le manque de synthèse vocale (avec casque audio) et les écrans souvent trop petits et sans contraste satisfaisant ne permet pas une utilisation en toute autonomie.

Dans le cadre des self-banking, les distributeurs de billets et les lecteurs de carte généralement trop hauts, le mobilier (tabouret) fixé au sol empêche la circulation des personnes en fauteuil roulant. Les écrans tactiles des terminaux bancaires sont placés sur les tablettes à mauvaise hauteur. Comme pour les distributeurs de billets extérieurs, les écrans ne sont pas adaptés à la clientèle déficiente visuelle et ici aussi la synthèse vocale (avec casque audio) fait défaut.

Les données bancaires sont on ne peut plus confidentielles, cela va sans dire. Les associations de personnes handicapées comme l'Association Socialiste de la Personne Handicapée revendique l'autonomie des personnes handicapées dans tous leurs actes de la vie quotidienne quand cela est possible. Les obstacles qui se dressent devant la clientèle handicapée l'obligent très – trop - souvent à requérir à l'aide d'une tierce personne.

Confidentialité=nulle

Autonomie=nulle

Lorsque des personnes handicapées ou des associations comme l'Association Socialiste de la Personne Handicapée font la remarque qu'une personne handicapée n'a pu utiliser un distributeur de billet ou un self-

banking, il est souvent rétorqué par les responsables d'établissements financiers que les personnes handicapées peuvent s'adresser au guichet – souvent trop haut et parfois muni de vitre pare-balle ne facilitant pas la communication avec les personnes malentendantes - ou qu'elle peuvent prendre un rendez-vous avec un conseiller – pratiquement jamais sensibilisé à la rencontre avec une personne handicapée - pour traiter leurs affaires. En tant qu'association de personnes handicapées, nous estimons qu'il s'agit d'une différence de traitement entre les personnes valides et les personnes handicapées et donc qu'il y a une discrimination.

3. En ce qui concerne le service bancaire à domicile (phone banking, internet).

Dans l'arsenal des services développés par les banques pour sa clientèle, certains d'entre eux permettent d'effectuer les opérations bancaires au départ de son domicile. Nous allons à présent nous pencher sur ces innovations technologiques qui sont supposées faire gagner du temps et faciliter la vie, notamment celle des personnes handicapées.

Le Phonebanking.

Disposant d'un simple téléphone, la personne handicapée peut joindre sa banque afin d'effectuer presque toutes les opérations bancaires et boursières. Deux systèmes sont à sa disposition :

- via des conseillers : 6 j sur 7 selon des plages horaires déterminées par la banque,
- Via des ordinateurs parlants 7j sur 7, 24 h sur 24 pour une plus grande confidentialité.

Il y a, cependant, un certain nombre de bémols au phonebanking :

- On ne peut pas retirer d'argent,
- Il faut pouvoir retenir un code secret,
- Il ne faut pas être dérouté quand on parle avec une machine,
- Il y a un manque de contact social,
- Le phonebanking ne convient pas aux personnes sourdes et malentendantes.

Remarque : certaines banques offrent à leurs clients un service supplémentaire : consultation du solde de leur compte par SMS.

Le Net banking.

La capacité de naviguer sur internet est aujourd'hui une condition de la participation sociale. L'exclusion fondée sur les incapacités à utiliser les technologies de l'information et de la communication frappe particulièrement les personnes handicapées, mais affecte également à des degrés divers une grande proportion de la population vieillissante.

Pourtant, internet permet aux personnes handicapées d'abolir des barrières au niveau de l'accès à l'information ou des déplacements pour réaliser des transactions. En ce sens, l'internet constitue un outil très important de participation sociale qui est malheureusement lui-même semé d'obstacles qui en rendent l'utilisation difficile ou impossible.

Toutefois, il est possible d'améliorer de façon très significative le niveau d'accessibilité des sites bancaires Pour les personnes aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes ou ayant des difficultés de compréhension.

Il suffit de :

- Utiliser des polices de caractères qui soient d'une taille suffisante et/ou modulable. L'impact est majeur si l'on considère les personnes malvoyantes, la population de plus de 40 ans et toutes les personnes ayant une limitation visuelle légère ou moyenne,
- Donner un équivalent textuel ou un texte de remplacement à toutes les images-liens et les zones sensibles des images cliquables. L'impact est majeur pour les personnes aveugles,
- Offrir un système de navigation de remplacement pour tout système de navigation dépendant de javascript ou d'autres technologies de programmation côté client. On peut offrir des liens textuels redondants en bas de page ou un plan du site qui soit complet, à jour et constitué de liens textuels. L'impact est majeur pour les personnes incapables d'utiliser une souris à cause de limitations motrices ou visuelles. Cette façon de faire peut également faciliter le travail des moteurs de recherche.
- Structurer les pages avec des en-têtes afin de permettre aux personnes qui n'ont pas une vision globale de l'écran de se faire une idée rapide du contenu de la page et de s'y déplacer facilement. L'impact est important parce qu'il permet de gagner du temps et d'explorer rapidement le contenu d'une page comme les personnes sans handicap visuel le font d'un coup d'oeil.

- Associer explicitement les étiquettes et les champs de formulaire. L'impact est important pour les personnes aveugles qui sont dans l'incapacité de compléter certains formulaires parce que le logiciel de lecture d'écran ne réussit pas à associer correctement les champs de formulaire avec les bonnes étiquettes.
- Donner un équivalent textuel ou un texte de remplacement à toutes les images, photos et autres éléments graphiques. L'impact est important pour les personnes aveugles.
- Utiliser des textes faciles à lire et à comprendre. L'impact peut être important sur les utilisateurs car ils facilitent la compréhension des informations pour les personnes ayant des difficultés cognitives mais également de tout un chacun.

En Belgique , le label AnySurfer (anciennement BlindSurfer) atteste de l'accessibilité des sites internet. Les sites qui le portent sont accessibles à tous, en ce compris les personnes présentant un handicap.

C'est Rudi Canters, en Flandre, qui fut à l'origine du projet national d'accessibilité du web. Blindenzorg Licht en Liefde comprit la pertinence sociale de ce projet. En 2000, cette collaboration aboutit à la naissance du label de qualité BlindSurfer. Après un certain temps, les autorités fédérales montrèrent également leur intérêt. L'Oeuvre Nationale des Aveugles se déclara prête à relever le défi en tant que partenaire à la fois francophone et néerlandophone.

Depuis le 1^e juillet 2006, AnySurfer remplace BlindSurfer. Ce nouveau nom renseigne les utilisateurs que les adaptations prévues le sont pour d'autres personnes handicapées que les personnes handicapées visuelles (les personnes sourdes et malentendantes, les personnes à mobilité réduite).

Deux niveaux d'accessibilité AnySurfer.

AnySurfer de base



Le label AnySurfer de base est octroyé aux sites qui respectent les directives d'accessibilité niveau AnySurfer.



Le niveau AnySurferPlus est plus contraignant. La liste des directives à respecter est plus longue et contient des critères plus stricts.

Conclusions.

Lorsqu'une personne handicapée, quel que soit son handicap, doit effectuer une opération bancaire, se dressent devant elle quantités de barrières architecturales, communicationnelles ou encore technologiques.

Problèmes architecturaux : les agences, les self-banking et automates :

- aux personnes en chaise ou aux personnes de petites tailles (aire de rotation dans les sas, parking, rampes d'accès, éviter les obstacles, parlophone, hauteur des guichets, salle des coffres généralement au sous-sol sans ascenseur...),
- aux personnes ayant une déficience visuelle (possibilité d'utiliser la synthèse vocale encore trop rare, modulation des contrastes, impression des extraits bancaires en braille,
- aux personnes ayant une déficience auditive (la vitre pare-balle empêche la communication directe,...).

De plus, toutes les banques ne sont pas construites sur un modèle normalisé, cela ne facilite pas l'usage des personnes handicapées des services mis à la disposition du public.

Problèmes communicationnels :

- le personnel n'est pas formé à l'accueil des personnes handicapées,
- « peu » d'employés de banque parlent la langue des signes,
- le langage utilisé sur les écrans des automates est souvent complexe et défile trop rapidement pour les personnes handicapées mentales.

Des efforts pour remédier à ces difficultés, s'ils étaient consentis, seraient un plus pour la banque qui pourrait accueillir ces clients handicapés mentaux, sourdes et malentendants dans de meilleures conditions.

Il a cependant des conseils qui sont valables pour tous les types de handicap :

- la sensibilisation des guichetiers à l'accueil de la personne handicapée.
- l'accueil individualisé à un bureau pour faciliter le service et le contact social

Problèmes technologiques :

Les problèmes technologiques sont un peu à part puisque la technologie est aussi bien présente dans les automates des distributeurs de billets, les selfbanking, que dans les phones - et net - banking.

Pour les phonebanking :

- la simplification des procédures qui sont parfois lourdes et trop complexes pour les personnes handicapées mentales, sauf pour la procédure avec un conseiller s'il est formé à l'accueil des personnes handicapées, ce qui est peu souvent le cas.

Pour les automates et les netbanking :

- la simplification des procédures courantes.
- L'optimisation des contrastes sur les écrans.
- La compatibilité des programmes avec une barrette braille.
- Les sites internet doivent correspondre aux normes AnySurfer.

L'Association Socialiste de la Personne Handicapée avec ses divers groupes de travail internes (personnes handicapées de l'association s'intéressant à l'accessibilité) et en tant que membre de collectifs Accessibilité (CAWAB,...) se veut relais entre ses membres et les banques.

Divers conseils peuvent être prodigués aux banques face à la diversité des problèmes rencontrés par les personnes handicapées qui tentent d'utiliser les services mis à la disposition du public.

Sources

www.accessibiliteweb.com/banques/
www.anysurfer.be/fr/

Responsable analyse : Rébéka MUTOMBO
Coordinatrice-animatrice

Responsable ASPH : Gisèle MARLIERE
Secrétaire nationale

Date : 28 juin 2007

