



# LE RÔLE DU LIBRE-SERVICE BANCAIRE DANS LE PARI DE L'ACCESSIBILITÉ DES BANQUES

PAPIER D'EXPERT

Entre le vieillissement de la population et les personnes en situation de handicap qui représentent près d'une personne sur cinq, l'accessibilité des lieux publics reste un enjeu majeur pour le secteur bancaire. D'autant qu'à ce jour, le gouvernement déplore encore des efforts insuffisants<sup>1</sup> de la part des établissements recevant du public pour se conformer aux dispositions de la loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Datant de 2005, cette loi donnait, à l'ensemble des acteurs concernés, 10 ans pour se mettre au diapason et s'assurer que tout type de clientèle puisse continuer à avoir accès à leurs services et interagir avec eux. Les établissements bancaires doivent donc s'adapter en intensifiant les efforts déjà engagés pour améliorer l'accessibilité aux libre-service et aux distributeurs automatiques de billets (DAB).

## L'ACCESSIBILITÉ, UN ENJEU DE TAILLE

En tant qu'établissement recevant du public, les banques sont, elles aussi, soumises à cette réglementation et elles ont oeuvré dans ce sens pour répondre au mieux aux exigences de la loi en prenant des mesures en matière de signalétique, d'appareillage ou encore de mobilier facilitant l'accessibilité à leurs agences. Outre le défi que représente l'accès aux guichets automatiques pour les personnes à mobilité réduite, les banques doivent également tenir compte des difficultés rencontrées par les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou de l'ouïe. A ce titre, de nombreuses

1. Gouvernement.fr « Accompagner la vieillesse et le handicap : L'accessibilité »  
<http://www.gouvernement.fr/action/l-accessibilite>

## L'INDISPENSABLE TRANSFORMATION DU LIBRE-SERVICE GRÂCE AUX LOGICIELS INNOVANTS

banques françaises proposent des DAB en libre-service accessibles, équipés par exemple d'un clavier physique, d'une prise pour casque audio et de la fonction de guidage vocal permettant aux personnes aveugles ou malvoyantes d'effectuer des opérations en toute autonomie.

Multiplier les innovations et la mise à disposition de services appropriés sont une première étape mais les services numériques ont un rôle essentiel à jouer pour remporter ce défi de l'accessibilité.

Le chantier pour une mise aux normes des DAB est vaste : l'emplacement et l'accès, l'agencement, le fonctionnement, les instructions de fonctionnement, la conception des écrans et des claviers, les actions d'insertion et de retrait de la carte... L'amélioration de l'accessibilité des guichets automatiques passe donc par 3 options possibles : adapter le matériel physique, le logiciel du guichet automatique, ou bien faire les deux.

La 1<sup>ère</sup> option peut, à grande échelle, sembler décourageante et coûteuse si l'on considère les quelques 3 millions de DAB dans le monde entier. Mais au-delà des fonctionnalités physiques ou la disposition des boutons, une grande partie de la mise en accessibilité des DAB relève principalement du domaine du logiciel. Ainsi, au lieu de chercher à apporter des changements drastiques et coûteux au matériel informatique des guichets automatiques, les banques devraient adopter une approche plus pratique et immédiate en se concentrant sur la construction d'un système agile, adaptable à l'aide d'un logiciel.

Grâce à des solutions logicielles avancées, les banques peuvent ainsi améliorer de manière significative l'accessibilité des DAB et des terminaux libre-service en agence, et ce à plusieurs niveaux. À commencer par délivrer une interface simple et intuitive avec des instructions claires, adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs, en veillant notamment à ce que les clients ne soient pas distraits par des messages

superflus pouvant créer la confusion tels que des communications marketing trop intrusives. A titre d'exemple, un écran d'accueil présentant au client une liste de fonctions les plus couramment utilisées plutôt qu'un affichage surchargé d'options qui ne leur sont pas pertinentes pourrait être une des solutions envisageables.



Les systèmes d'authentification pourraient également bénéficier d'améliorations apportées par des solutions logicielles. C'est d'ailleurs un point essentiel en considérant les difficultés que peuvent avoir les gens à se souvenir de mots de passe ou à faire la distinction entre les communications légitimes de leur banque et les messages frauduleux qu'ils reçoivent. Enfin, d'autres formes d'assistance telles que le guidage vocal pour les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent également être incluses aux nouveaux logiciels pour une meilleure accessibilité.

La vidéoconférence est une autre option que les banques peuvent approfondir. Le personnel peut ainsi offrir une assistance à distance à ses clients. À partir de 60 ans, la satisfaction client est principalement déterminée par le niveau de soutien à la clientèle (CB Insight), et les clients ont tendance à préférer le support en face à face. Cependant, à mesure les banques adoptent un modèle hybride mettant

l'accent sur la technologie en libre-service et que la population augmente, il peut s'avérer parfois compliqué pour le personnel bancaire de s'engager sur des réunions régulières et en face à face avec ce segment de clientèle. Les technologies de vidéoconférence ou de chatbot représentent donc des solutions potentielles.

Quelle que soit la façon dont les banques gèrent leurs réseaux d'agences, les services numériques joueront un rôle central dans la réponse qu'ils mettront en place face au vieillissement de leur clientèle. Les distributeurs automatiques de billets et autres dispositifs en libre-service ont là un rôle clé à jouer.

De plus, le logiciel peut faire le lien entre les DAB et les appareils mobiles pour en faciliter l'utilisation. Ainsi, les clients souffrant de déficience visuelle peuvent écouter les instructions directement à partir de leur téléphone. Les banques n'ont donc plus besoin d'équiper leurs guichets de prises audio pour permettre aux utilisateurs d'entendre les instructions lorsqu'ils effectuent des opérations de retrait ou des transactions.

## CLOUD, IA : LES TECHNOLOGIES EN RÉPONSE AUX BESOINS D'ACCESSIBILITÉ

En matière d'adaptabilité, il est également essentiel de prendre en considération la valeur que peut offrir un modèle basé dans le cloud. En effet, développer et déployer de nouveaux services à partir du cloud permet une mise en oeuvre rapide des mises à jour sur l'ensemble des points de contact client, y compris le libre-service.

En matière de logiciel, l'intelligence artificielle (IA) est LA tendance indiscutable et ses implications sont croissantes dans le secteur bancaire. Les logiciels basés sur l'IA permettent d'obtenir des niveaux de service remarquables, notamment en matière de personnalisation, complétant ainsi la relation que le personnel bancaire entretient avec ses

clients. En constante évolution, l'IA développe une capacité croissante à interagir avec les clients de la même manière que les opérateurs humains. Ce type d'application rassure les clients plus âgés qui souhaitent s'assurer que leurs besoins sont bien pris en compte de manière personnalisée, mais qui ne peuvent pas nécessairement se rendre en agence pour les communiquer en personne à un conseiller.

Les chatbots ont eux aussi un rôle à jouer dans le futur des agences bancaires. De grands acteurs du secteur tels que Orange Bank, Citigroup, ING ou encore Royal Bank of Scotland et Mastercard utilisent déjà ces assistants conversationnels<sup>2</sup> pour aider leurs clients à gérer leurs finances et à s'assurer d'une bonne prise en charge de leurs transactions.

Face aux fermetures de leurs agences et à l'évolution des besoins de leurs clients, les banques sont dans l'obligation de repenser le format de leurs succursales et leurs stratégies en matière de DAB. Ce faisant, il est essentiel qu'elles prennent en compte les difficultés que certains clients peuvent avoir. Ré-imaginer l'agence bancaire en se nourrissant de perspectives différentes et en adoptant les nouvelles technologies qui favorisent l'accessibilité permettra au secteur de réussir le pari de l'inclusion financière.

2. La Tribune « Banques : chacun cherche son chatbot »

<https://www.la Tribune.fr/entreprises-finance/banques-chacun-cherche-son-chatbot-759166.html>