



Charte interbancaire en faveur des personnes en situation de handicap



Plan :

PREAMBULE

Chapitre I : Principes généraux

Article 1 : Objet de la Charte

Article 2 : Définitions

Article 3 : Champ d'application

Chapitre II : Engagement des banques

Article 4 : De l'accessibilité

Article 5 : Ouverture et Fonctionnement de compte

Article 6 : Refus d'ouverture de compte

Article 7 : Clôture de compte

Article 8 : Politique et procédures de prise en charge des personnes en situation de handicap

Article 9 : Informations des clients

Article 10 : Sensibilisation et formations internes

Chapitre III : Dispositions diverses

Article 11 : Comité de Suivi

Article 12 : Mise en conformité à la Charte

Article 13 : Diffusion de la Charte

Préambule

Considérant les dispositions légales et réglementaires, notamment la Constitution marocaine, la convention des Nations Unies relative au droit des personnes handicapées, la Loi Cadre n°97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap, la Loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, la Loi n°10-03 relative aux accessibilités et son Décret d'application n°2-11-246, la loi 70-03 portant code de la famille.

Considérant la politique de Bank Al-Maghrib en matière de protection de la clientèle des établissements de crédit et dans la continuité des mesures prises dans ce sens en coordination avec les acteurs bancaires.

Sous l'égide de Bank Al-Maghrib, les Banques s'engagent au respect des principes de la présente Charte à l'effet d'assurer une égalité dans l'accès et l'usage des services bancaires aux personnes en situation de handicap.

Elles s'engagent également à prendre les dispositions nécessaires pour répondre aux besoins de cette catégorie de clientèle.

Dans ce cadre, les Banques se doivent d'apporter les adaptations requises sur les plans procéduraux, ainsi qu'aux moyens d'accès et d'usage de leurs infrastructures physiques et canaux numériques.

Chapitre I : Principes généraux

Article 1 : Objet de la Charte

La présente Charte a pour objet de matérialiser l'engagement des banques visant à :

- Faciliter le recours des personnes en situation de handicap aux produits et services bancaires en toute autonomie ;

- Favoriser une inclusion financière des personnes en situation de handicap, par une prise en charge adaptée de leurs besoins ;
- Protéger les intérêts des personnes en situation de handicap, dans le cadre de l'usage des produits et services bancaires ;
- Promouvoir une harmonisation des pratiques bancaires dans la prise en charge des besoins des personnes en situation de handicap.

Article 2 : Définitions

- *Personnes en situation de handicap*

Est considérée comme personne en situation de handicap, toute personne juridiquement capable présentant, une limitation ou restriction, qu'elle soit stable ou évolutive, dans ses aptitudes physiques et/ou sensorielles.

- *Capacité juridique*

Toute personne en situation de handicap, n'ayant pas été expressément déclarée incapable par la loi ou par un jugement, est présumée capable juridiquement d'obliger et de s'obliger conformément aux dispositions de l'article 3 du Dahir formant Code des Obligations et des Contrats et du Code de la famille, notamment à travers les dispositions des articles 210 et 213 du Code de la famille.

Article 3 : Champ d'application

La présente Charte définit les mesures minimales applicables aux banques telles que définies par la loi n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés ainsi qu'aux intermédiaires auxquels elles sont susceptibles de faire appel.

Chapitre II : Engagements des établissements bancaires

Article 4 : De l'accessibilité

Les banques s'engagent à déployer les moyens nécessaires, pour assurer aux personnes en situation de handicap une accessibilité adaptée et sécurisée, à :

- Leurs infrastructures physiques (agences, GAB),
- Leurs systèmes d'information et de communication (portail web et application mobile).

Les banques s'engagent à adapter le cadre d'accueil, afin de permettre aux personnes en situation de handicap, de recourir aux services bancaires et d'accéder aux infrastructures physiques et numériques, dans les meilleures conditions.

Elles s'engagent à exploiter les innovations technologiques à l'effet de répondre aux besoins d'accessibilité de cette catégorie de clientèle.

Un programme d'accessibilité sera mis en place par les banques sur la base de critères pertinents, pour un déploiement optimal.

Le programme d'accessibilité couvrira les mesures à prendre pour répondre aux différentes formes de handicap (moteur, visuel, auditif), et peut porter à titre illustratif et non limitatif sur le dispositif suivant :

1. Agences

- Mise en place de dispositifs facilitant l'accès et la circulation des personnes à mobilité réduite (rampes d'accès, aménagements de comptoirs, portes d'accès et sanitaires adaptés) ;
- Mise en place de dispositifs adaptés aux personnes en situation de surdité ou malentendantes.

2. Guichets Automatiques Bancaires (GAB)

- Mise en place de GAB accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- Mise en place de dispositifs adaptés aux personnes non ou malvoyantes (affichage, claviers à gros caractères ; guidage vocal à

travers l'utilisation des casques audio, utilisation des smartphones comme relais aux GAB bancaires...).

3. Portail Web et application mobile

- Compatibilité des interfaces web, mobile et des documents électroniques avec les dispositifs adaptés aux personnes non ou malvoyantes (Référentiel WCAG2.1, afficheur braille, logiciels de lecture et d'agrandissement d'écran...);
- Mise en place de dispositif pour les personnes en situation de surdité ou malentendantes (Système de « hotline & chat instantanée » ou « visio-conférence » ; contenus textuels).

Les banques s'engagent à auditer leur conformité par rapport au Référentiel WCAG2.1 et mettre en place le plan de remédiation pour s'y conformer en cas de constatation de gap.

Article 5 : Ouverture et fonctionnement de compte

Toute personne en situation de handicap est présumée capable juridiquement d'obliger et de s'obliger conformément aux dispositions du Dahir formant Code des Obligations et Contrats et du Code de la Famille.

Aussi, les personnes non ou malvoyantes procèdent à l'ouverture d'un compte et le font fonctionner en toute indépendance et autonomie. Dans ce cas, les banques les sensibilisent sur les risques potentiels pouvant découler de ces opérations.

Pour les personnes non ou malvoyantes souhaitant se faire accompagner pour l'ouverture et le fonctionnement de leur compte, elles peuvent solliciter la présence d'un témoin ou avoir recours à un mandataire.

Article 6 : Refus d'ouverture de compte :

Si la banque refuse l'ouverture de compte pour cette catégorie de clientèle quelle que soit l'option choisie ci-dessus, elle remet un document l'informant sur le motif de refus et de son droit de recourir à Bank Al-

Maghrib conformément aux dispositions de l'article 150 de la loi bancaire. Ce document doit être lisible pour les personnes non ou malvoyantes.

Article 7 : Clôture de compte

La clôture de compte est effectuée à l'initiative du client en situation de handicap, ou à l'initiative de la banque conformément aux dispositions de la loi n° 15-95 formant Code de commerce et de la directive du Wali de Bank-Maghrib n° 2/W/2022 relative aux conditions et modalités de clôture des comptes à vue.

Article 8 : Politique et procédures de prise en charge des personnes en situation de handicap

Les banques établissent et publient leur politique de prise en charge de la clientèle en situation de handicap. La politique est déclinée sur le plan pratique et opérationnel, à travers des procédures et des moyens permettant d'identifier cette catégorie de clientèle, d'assurer la gestion de leurs opérations et leur suivi.

Le dispositif procédural spécifie également :

- Les mesures mises en place pour l'accueil de cette catégorie de clientèle ;
- L'accessibilité aux installations et aux services de la banque ;
- La prise en compte de la dimension des besoins selon le handicap, lors de la conception de nouveaux produits ou services.

Article 9 : Informations des clients

Les banques s'engagent à :

- Mettre à la disposition des personnes en situation de handicap, une information claire, précise, exhaustive et accessible, selon la nature du handicap ;
- Adapter les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique) à l'effet de fournir les informations requises aux personnes en situation de handicap selon des formats de communication adaptés ;

- Informer les personnes en situation de handicap, à travers notamment les supports digitaux, sur l'emplacement des agences dotées d'équipements répondant à leurs besoins.

Article 10 : Sensibilisation et formations internes

Les banques veillent à ce que leur personnel soit formé sur le cadre régissant la prise en charge des personnes en situation de handicap. A ce titre, elles veillent à :

- Sensibiliser leur personnel au cadre de responsabilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap ;
- Promouvoir auprès de leur personnel en front-office, une conscience professionnelle poussée à leur égard pour les besoins d'assistance et d'accompagnement.

Chapitre III : Dispositions diverses

Article 11 : Comité de suivi

Un Comité de suivi composé de Bank Al-Maghrib et du GPBM veillera à l'application et à l'amélioration de la présente Charte.

Ce comité assurera la concertation avec les associations de protection des personnes en situation de handicap.

Article 12 : Mise en conformité à la Charte

Dans le cadre de l'application de la présente Charte, les banques communiquent à Bank Al-Maghrib:

- Leur agenda de mise en œuvre des dispositions de la Charte dans un délai de trois (3) mois après sa signature ;
- L'état d'avancement périodique de leur plan d'action de mise en conformité.



Article 13 : Diffusion de la Charte

Les Banques diffusent la présente Charte auprès de leurs collaborateurs et prestataires et l'affichent au niveau de leurs canaux numériques (web/applications mobiles).