



Paielement & inclusion numérique :

Comment concilier accessibilité et fluidité du parcours d'achat?

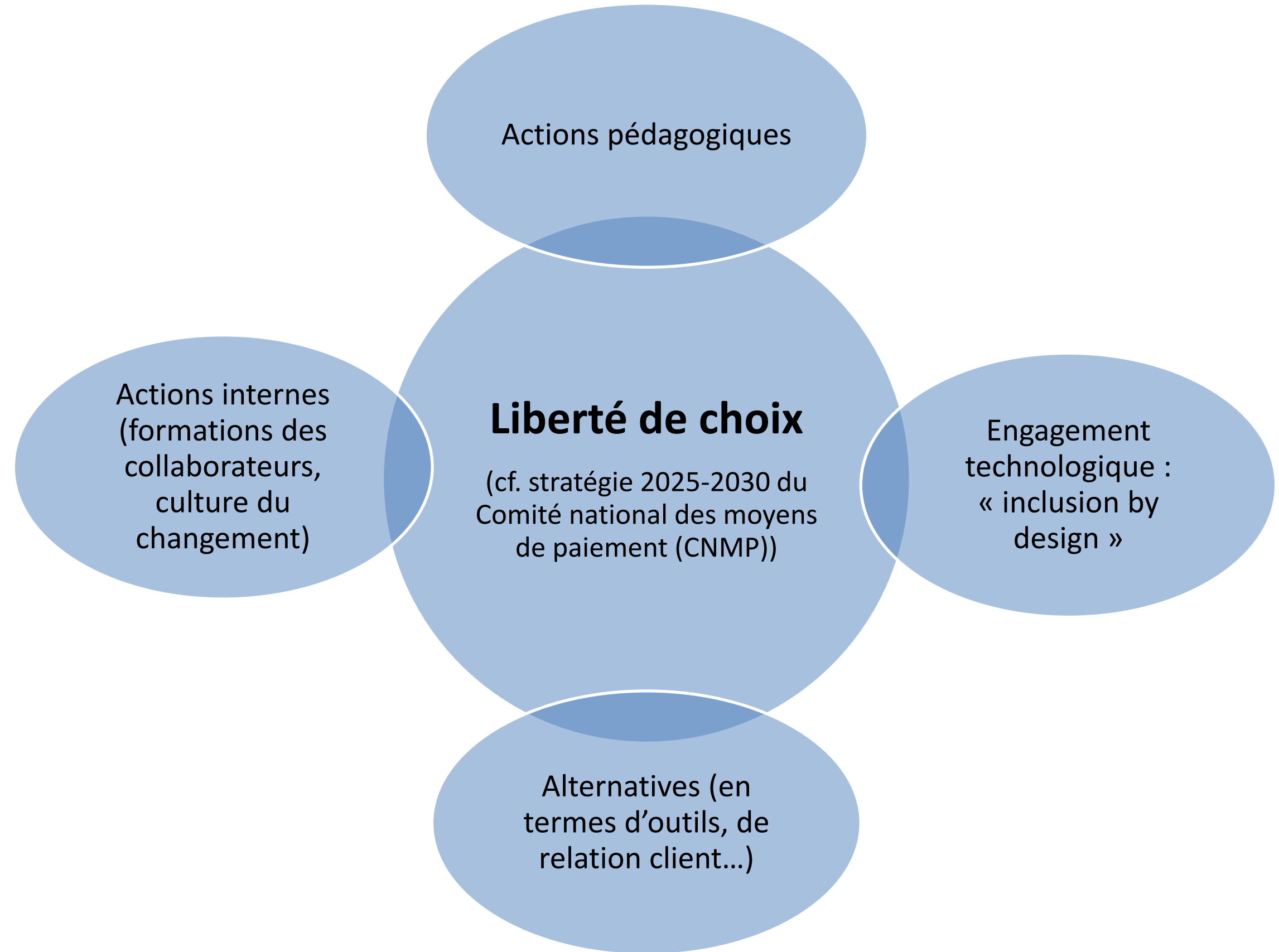
WEBINAR 13 FEVRIER 2025

Inclusion numérique : Quelle definition?

- ❑ L'inclusion numérique : processus réunissant un ensemble d'offres, de services et d'actions visant à rendre le numérique accessible à chaque individu
- ❑ A la différence de l'inclusion financière (qui concerne la bancarisation des individus et donc plus spécifiquement les régions émergentes), l'inclusion numérique est un enjeu particulièrement présent dans les pays développés
- ❑ Il s'agit d'un concept multisectoriel : le marché des paiements est l'un des nombreux secteurs concernés par cet aspect du fait de la progression constante des instruments digitaux
- ❑ Différents segments de consommateurs sont concernés par l'inclusion numérique :
 - Population âgée
 - Population précaire
 - Population dite « marginale » (SDF, migrants...)
 - Population souffrant de handicap
 - Segment des « réfractaires » au numérique
- ❑ N'oublions pas également les segments professionnels, entreprises, associations qui peuvent être touchés par des enjeux d'inclusion numérique
- ❑ **Chiffres clés*** : En France, 15,4% de la population serait concernée par « l'illectronisme ». L'Insee recensait ainsi, en 2021, à 13,9% la proportion d'individus n'ayant pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois et à 1,5% la proportion d'individus l'ayant utilisé mais n'ayant pas les compétences numériques de base. En outre, selon cette même source, 28% des individus ont des capacités numériques dites faibles

[*15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021 - Insee Première - 1953](#)

Païement & inclusion numérique: Pistes d'action des acteurs en place



Focus sur la notion “d’accessibilité” des moyens de paiement

- ❑ La notion « d’accessibilité » des moyens de paiement fait référence à l’accès aux moyens de paiement pour les populations souffrant de handicap
- ❑ Plusieurs actions ont déjà été entreprises, en Europe, au sein de certains écosystèmes nationaux (exemples : UK, Portugal...)...
- ❑ ... Mais c’est bel et bien la réglementation, et plus spécifiquement la directive européenne sur l’accessibilité qui vient apporter une accélération sur ce sujet :

Stratégie européenne
pour les droits des
personnes handicapées
2021-2030



100 millions de
personnes handicapées
en Europe



Une directive
multisectorielle avec de
forts impacts sur les
services financiers et les
moyens de paiement

Accessibilité des moyens de paiement: L'action du CNMP

- ❑ Le Comité national des moyens de paiement (CNMP) a publié, en 2022, une charte incluant dix préconisations pour une meilleure accessibilité des moyens de paiement*
- ❑ Cette charte inclut :
 - Des actions dès la conception des produits
 - Un travail sur l'accessibilité de l'ensemble des outils (des sites Internet aux instruments de paiement en passant par les terminaux de paiement et les distributeurs de billets)
 - Une définition d'alternatives pour des opérations poussées (exemple : authentification forte)
 - Accompagnement et sensibilisation des populations concernées

* www.banque-france.fr

Paielement & inclusion numérique : Comment concilier accessibilité et fluidité du parcours d'achat?

- ☐ Quelles sont les réalités de l'inclusion numérique en 2025 en France?
- ☐ Quel bilan des travaux sur l'accessibilité des moyens de paiement en France?
- ☐ Quels impacts opérationnels de la directive sur l'accessibilité?
- ☐ Quelles pistes d'action pour les acteurs en place à horizon 2025 – 2030?

Débat



Présentation des panélistes



Pierre BIENVENU

Chef de service des moyens de paiement scripturaux
BANQUE DE FRANCE



Emilie TISON

Directrice services financiers
COOPERATIVE U



Thierry GREBET

Président
ASSOCIATION DU PAIEMENT



Andréa TOUCINHO

Directrice Etudes, Prospective et Formations
PARTELYA CONSULTING



Vincent DEPRIESTER

Délégué Général
MERCATEL



Charlotte PAGOT

Secrétaire générale
MERCATEL

Partelya Consulting en quelques mots

Fondé en 2008, Partelya Consulting est un cabinet de conseil innovant spécialisé en Monétique, Moyens de Paiement et Systèmes d'Informations associés, qui a contribué sur plusieurs projets d'envergure à la mise en œuvre de nouvelles solutions monétiques, auprès d'entreprises et de grandes institutions financières et industrielles.



Andréa TOUCINHO

Directrice Études, Prospective & Formations
andrea.toucinho@partelya.com | 06 17 19 11 24

