ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Prolifération des terminaux de paiement tactiles et concitoyens non-voyants

Question écrite n° 2798

Texte de la question

M. Éric Alauzet alerte M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées sur le développement important des terminaux de paiement tactiles et de leur non accessibilité aux personnes non-voyantes. La prolifération de ces moyens de paiement de nouvelle génération entraîne une double peine pour les personnes non-voyantes : en plus de devoir faire confiance sur les prix, puisque presque aucun magasin n'affiche les tarifs des produits en braille ou ne sont vocalisés, elles ne peuvent pas non plus régler leurs achats avec ces appareils. Bien que la plupart de ces terminaux ont un mode « paiement sans contact », la plupart des concitoyens n'ont pas, pour des raisons de sécurité évidentes, la possibilité de réaliser des paiements sans contact de manière illimitée. Aussi, il souhaiterait savoir s'il était envisageable de réglementer les terminaux de paiement utilisés par les commerçants afin qu'ils mettent à disposition de leurs clients des terminaux avec des touches avec une possibilité de contact physique.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à l'accessibilité de l'ensemble des citoyens, notamment de ceux se trouvant en situation de handicap, à l'ensemble des services financiers et particulièrement aux services du quotidien. L'accès aux terminaux de paiement et aux distributeurs automatiques de billets, de par leur importance dans la vie économique de nos concitoyens, fait l'objet d'une vigilance importante. Dans ce cadre, les acteurs du secteur bancaire ont pris des engagements forts afin d'adapter ces équipements aux besoins des personnes en situation de handicap et partant de répondre aux difficultés constatées pour les personnes non-voyantes ou mal-voyantes dans leur usage. Ces engagements font ainsi l'objet d'une charte visant à garantir l'inclusion dans les moyens de paiement, signée à la fin de l'année 2022. Le déploiement de terminaux de paiement accessibles constitue dans cette perspective l'une des recommandations majeures de cette charte, qui fait l'objet d'un suivi fin par le Comité national des moyens de paiement, instance de concertation et de suivi qui réunit à la fois les pouvoirs publics ainsi que les différents acteurs du secteur des paiements. La signature de cette charte s'inscrit par ailleurs dans un contexte plus large de transposition, en droit national, de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, par la loi 2023-771 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne permet de renforcer les exigences applicables en matière d'accessibilité. Cette directive fixe des obligations accrues en matière d'accessibilité pour un ensemble de biens et de services, que devront respecter les entités assujetties (transports, services bancaires, commerce électronique, ordinateurs, téléphones mobiles…). Le champ d'application de la directive vise ainsi terminaux en libre-service (terminaux de paiement, guichets de banque automatique, distributeurs automatiques de billets, distributeurs de titres de transport, bornes d'enregistrement automatiques…), ainsi que différents services dont les services bancaires fournis aux consommateurs, recouvrant ainsi l'ensemble des services bancaires courants (services de paiement, crédit, monnaie électronique, services nécessaires à la gestion d'un compte bancaire). Les terminaux de paiement devront être conformes à différentes exigences en matière d'accessibilité s'agissant des informations fournies aux consommateurs et leur conception. A titre d'illustration, ces équipements devront

intégrer une technologie de synthèse vocale de texte et permettre l'utilisation d'un casque personnel. Les évolutions apportées par la transposition de la directive 2019/882 permettront ainsi de consolider le cadre déjà existant et de garantir à l'ensemble de nos concitoyens un accès plus aisé et un usage facilité de l'ensemble des services bancaires nécessaires et indispensables au quotidien.

Données clés

Auteur : M. Éric Alauzet
Circonscription : Doubs (2e circonscription) - Renaissance
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 2798
Rubrique : Personnes handicapées
Ministère interrogé : Solidarités, autonomie et personnes handicapées
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 1er novembre 2022, page 5030
Réponse publiée au JO le : 20 juin 2023, page 5573