



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Terminaux de paiement électroniques à écran tactile pour personnes déficientes

Question écrite n° 3175

Texte de la question

Mme Pascale Bordes attire l'attention de M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées concernant les complications quotidiennes que vivent certains concitoyens non-voyants et malvoyants. Le cœur du problème réside dans la disparition progressive des terminaux de paiement à clavier et l'apparition, à l'inverse, des écrans tactiles tels qu'ils sont connus sur les *smartphones* pour les règlements par carte bancaire. Cette digitalisation s'avère inadaptée pour les personnes déficientes visuelles car cette nouvelle technologie ne possède aucun repère tactile. Il devient alors impossible pour ces dernières de pouvoir taper en toute confiance leur code confidentiel. De ce fait, ces concitoyens deviennent dépendants d'une tierce personne. Certains ont déjà été contraints de révéler leurs codes secrets aux vendeurs eux-mêmes. Cette démocratisation digitale est synonyme d'exclusion et de marginalisation pour ces concitoyens. Car, dans ce contexte, les simples achats quotidiens créent un sentiment de vulnérabilité légitime pour une partie non négligeable des non-voyants et malvoyants. Profondément attachée au principe d'égalité et de liberté, Mme la députée souhaite par conséquent interpellier M. le ministre sur ce phénomène plus que préoccupant. Aussi, elle lui demande quels sont les leviers à disposition pour agir de manière concrète sur cette mutation sociétale et, plus précisément, quelles sont les solutions pour faire cohabiter le progrès technologique des écrans tactiles et la pleine inclusivité de ces compatriotes non-voyants et malvoyants.

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 : [Mme Pascale Bordes](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3175

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : Solidarités, autonomie et personnes handicapées

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 novembre 2022](#), page 5342

Réponse publiée au JO le : [20 juin 2023](#), page 5573