



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Utilisation de terminaux de paiement électroniques par les personnes malvoyantes

Question écrite n° 3389

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, chargée des personnes handicapées, sur les difficultés croissantes rencontrées par les personnes non-voyantes ou malvoyantes lors de l'utilisation de terminaux de paiement électroniques (TPE). De plus en plus de commerçants font l'acquisition de terminaux de paiement électroniques dotés d'un écran tactile. Si les TPE munis de touches physiques permettent aux personnes non-voyantes ou malvoyantes de taper leur code de sécurité de carte bancaire de manière simple et sécurisée, ce n'est pas le cas des nouveaux TPE à écran tactile, dont la surface lisse empêche les personnes non-voyantes ou malvoyantes de se repérer. Face à l'impossibilité de taper leur code sur un écran tactile, ces personnes se retrouvent parfois contraintes de le transmettre à un autre client ou au commerçant, ce qui porte bien évidemment atteinte au caractère confidentiel de cette opération. La multiplication de ce nouveau type de TPE rend donc le paiement par carte bancaire difficile, voire impossible dans un certain nombre de commerces, ce qui entraîne une forme de discrimination à l'égard des personnes malvoyantes ou non-voyantes. Il souhaite donc connaître, d'une part, les dispositions législatives ou réglementaires destinées à assurer la non-discrimination des personnes non-voyantes ou malvoyantes lors de l'utilisation de moyens de paiement et d'autre part, les mesures envisagées par le Gouvernement pour renforcer l'autonomie des personnes non-voyantes ou malvoyantes, notamment dans le cadre de l'utilisation de moyens de paiement électroniques.

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. Guillaume Garot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3389

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : Personnes handicapées

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 novembre 2022](#), page 5513

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