ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Utilisation de terminaux de paiements électroniques par des personnes aveugles

Question écrite n° 8948

Texte de la question

M. Jean-Charles Larsonneur attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur les difficultés croissantes rencontrées par les personnes aveugles ou malvoyantes lors de l'utilisation de terminaux de paiements électroniques (TPE) à écran tactile. De plus en plus de commerçants s'équipent de TPE dotés d'un écran tactile pour des raisons de coûts ou en l'absence d'offre alternative de la part des fournisseurs. Or, pour les personnes souffrant de déficience visuelle, ces écrans sont très difficiles voire impossibles à utiliser. Elles se retrouvent alors contraintes de communiquer leur code secret au commerçant pour régler leurs achats, ce qui nuit évidemment au caractère confidentiel de l'opération et entrave l'accessibilité des commerces et l'autonomie des personnes handicapées. Il souhaite donc connaître les mesures existantes et envisagées par le Gouvernement afin de lutter contre cette discrimination et renforcer l'autonomie des personnes aveugles ou malvoyantes lors de l'utilisation de terminaux de paiements 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.nLe 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 les 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. À 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. Jean-Charles Larsonneur
Circonscription : Finistère (2e circonscription) - Horizons et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 8948
Rubrique : Personnes handicapées
Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 13 juin 2023, page 5274
Réponse publiée au JO le : 27 juin 2023, page 5831