



# QUAND L'INACCESSIBILITÉ COMMENCE SUR LE TERMINAL DE PAIEMENT

Bourdeauducq Christine

Analyse ASPH 2021

*Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles*



Quand l'inaccessibilité commence sur le terminal de paiement - Analyse ASPH 2021



Éditrice responsable :  
Ouiam Messaoudi  
ASPH a.s.b.l.  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles  
  
Numéro d'entreprise : 0416.539.873  
RPM – Bruxelles  
IBAN : BE81 8778 0287 0124



## Introduction

À l'heure de l'expansion des outils numériques dans tous les domaines d'activités (ex : électroménagers, terminaux de paiement, activation et renouvellement de droits, mais aussi des devoirs citoyens, une recherche d'activités ...), l'usage d'un écran tactile est devenu monnaie courante et plus particulièrement au lendemain de la crise du Coronavirus, pour une majorité d'achats, qu'ils soient réalisés en ligne ou dans les commerces de proximité. Nous avons consacré une analyse à cette augmentation du recours au numérique, qui pose nombreux questionnements, notamment dans le domaine éducatif<sup>1</sup>, mais aussi comme le cas qui nous occupe aujourd'hui dans le secteur privé. Or, aujourd'hui, l'usage exclusif de la technologie tactile et/ou la fracture numérique excluent toute autonomie de la personne en situation de handicap.

Précisons d'emblée que la fracture numérique, bien que se révélant très problématique pour les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante ou présentant des besoins spécifiques, n'est pas le sujet de la présente analyse. Nous concentrons aujourd'hui nos réflexions sur l'inaccessibilité des solutions numériques qui remplacent peu à peu différents outils et services auxquels nous avons souvent recours.

Dans la vie quotidienne, le problème d'inaccessibilité des écrans tactiles a déjà été pointé du doigt depuis plusieurs années, notamment par le secteur associatif. Dans l'offre des appareils électroménagers, on retrouve de plus en plus l'usage prédominant de cette technologie, réduisant fortement le choix des personnes pour qui cela peut représenter un problème. Qui est concerné ? Les personnes aveugles, malvoyantes ou présentant des besoins spécifiques, notamment à cause de troubles cognitifs ou des problèmes de motricité fine.

En 2020, suite à la crise sanitaire et afin de respecter un maximum les mesures barrières, le paiement sans contact a augmenté de 10 % en Belgique<sup>23</sup>. Cela représente près de 442 millions de transactions. Ce dernier a pris largement la part belle au paiement en liquide dans les commerces, en ce compris les petits magasins de proximité et/ou sur les marchés. Or pour les personnes déficientes visuelles, par exemple, l'accès au paiement électronique est difficile, voire impossible, encore aujourd'hui.

---

<sup>1</sup> L'analyse 2021 ASPH « L'inclusion par le numérique, vraiment ? » est disponible à la lecture ici : <https://www.aspht.be/analyses-2021-inclusion-par-le-numerique-vraiment/> consulter le 15 septembre 2021

<sup>2</sup> Coronavirus et dépenses : Les paiements électroniques ont battu tous les records en 2020 : [https://www.rtbf.be/info/economie/detail\\_coronavirus-et-depenses-les-paiements-electroniques-ont-battu-tous-les-records-en-2020?id=10693549&fbclid=IwAR2cakgtEgffqPf3vSH87-7IFw7VRC0Z40IHmux3e5B8-ZXLTX8DAKVMGCE](https://www.rtbf.be/info/economie/detail_coronavirus-et-depenses-les-paiements-electroniques-ont-battu-tous-les-records-en-2020?id=10693549&fbclid=IwAR2cakgtEgffqPf3vSH87-7IFw7VRC0Z40IHmux3e5B8-ZXLTX8DAKVMGCE) consulté le 15 février 2021

À la veille des changements de terminaux des sociétés de transports en commun (STIB, SNCB), les membres du CAWAB<sup>4</sup> déficients visuels ont exprimé leurs craintes lors d'une réunion plénière sur la problématique de l'inaccessibilité des écrans tactiles.

Actuellement, nous sommes dans un changement sociétal où la technologie prend un envol important, sans pour autant que soit toujours prise en compte son (in)accessibilité dans son usage au quotidien. Qu'il s'agisse de fours à micro-ondes, de plaques de cuisson, d'un robot ménager, d'automates de billets ou de terminaux de paiement... Les nouveaux systèmes et les services proposés exclusivement en tactile, sur un écran lisse, sans boutons à crans et sont exhibés comme le summum de la technologie. Toutefois, ce n'est pas la panacée pour tout le monde, car en dehors des personnes avec une déficience visuelle, la problématique de l'écran tactile pose également problème à toutes les personnes qui n'ont pas de motricité fine pour effectuer des gestes précis (tremblement, dextérité). Dans l'analyse « Technologies d'assistance, technologies accessibles<sup>5</sup> », nous nous questionnons déjà sur la place des personnes en situation de handicap dans ce monde numérique. Alors que les technologies sont de plus en plus poussées, les besoins liés en matière d'accessibilité plurielle sont encore trop peu pris en compte.

Quelle réponse à apporter à une personne qui ne sait pas cuisiner seule ou doit donner son code de carte de crédit à un tiers pour payer ses achats ? La perte d'autonomie a de quoi questionner...

## Personnes concernées par l'inaccessibilité du numérique, qui sont-elles ?

Parmi les personnes ayant une déficience visuelle, on retrouve aussi bien les personnes qui ont perdu la vue à la naissance, qu'à la suite à un accident dans leur parcours de vie ou d'une perte liée à l'âge.

Selon l'OMS, 253 millions de personnes présentent une déficience visuelle dans le monde : 36 millions d'entre elles sont aveugles et 217 millions présentent une déficience visuelle modérée à sévère. 81 % des personnes aveugles ou malvoyantes sont âgées de 50 ans et plus<sup>6</sup>. On considère qu'en Belgique et plus généralement dans les pays industrialisés, une personne sur 1000 est aveugle et une personne sur 100 est malvoyante. Là où la cécité diminue au fil des années, la malvoyance semble s'accroître notamment en raison du vieillissement de la population.

En Belgique, une personne est reconnue aveugle lorsqu'elle présente une acuité visuelle inférieure ou égale à 1/20e ou un champ visuel inférieur ou égal à 10 degrés. Une personne est considérée comme étant malvoyante lorsqu'elle présente une acuité visuelle en vision inférieure ou égale à 3/10e ou un champ visuel limité à moins de 20 degrés<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> CAWaB : Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles, dont l'ASPH fait activement partie.

<sup>5</sup> Pour consulter l'analyse « Technologies d'assistance, technologies accessibles ? » ASPH 2019.

<https://www.asph.be/analyse-2019-technologie-assistance-technologies-accessibles/>

<sup>6</sup> Guide pour en savoir plus sur les maladies oculaires (avh.asso.fr) :

[https://www.avh.asso.fr/sites/default/files/guide\\_sur\\_les\\_maladies\\_oculaires\\_2018\\_-\\_version\\_web\\_accessible\\_0.pdf](https://www.avh.asso.fr/sites/default/files/guide_sur_les_maladies_oculaires_2018_-_version_web_accessible_0.pdf)  
consulté le 15 février 2021

<sup>7</sup> [Mieux comprendre la déficience visuelle - Eqla](https://eqla.be/informer/mieux-comprendre-la-deficience-visuelle/) : <https://eqla.be/informer/mieux-comprendre-la-deficience-visuelle/>  
consulté le 15 février 2021

À ce jour, comme a pu le reprocher également l'ONU dans le cadre du rapport alternatif de la convention relative aux droits des personnes handicapées remis par la Belgique, notre pays est un très mauvais élève en matière de production de données. Cette problématique de statistiques dépasse largement la mal ou non voyance. Au-delà du fait de connaître le nombre de personnes atteintes de cécité, faute d'avoir des données statistiques plus précises quelque soit le handicap et/ou la maladie, il est très difficile de chiffrer en Belgique le nombre de personnes concernées par des difficultés sur l'usage du numérique. Dès lors, il est encore plus difficile pour le monde politique et/ou les administrations publiques, mais également pour les associations de planifier des actions ciblées, voir proposer des plans de préventions ou curatifs sur le sujet pour tous les types de handicaps. Par ailleurs, nous pouvons également apporter la nuance suivante : sont aussi concernées par ce problème des personnes qui n'ont pas directement de problème de vue en tant que tel, et chiffrer la population que cela représente est encore plus irréaliste !

## Écran tactile et cécité

Aujourd'hui, la technologie demande de plus en plus la manipulation tactile pour de très nombreux appareils : de l'électroménager, les automates de billets (exemple : SNCB, STIB, etc.), les terminaux de paiement, etc. Il peut être facile pour tout un chacun d'utiliser le caractère tactile des appareils. Toutefois, il devient de plus en plus difficile, voire impossible, aux personnes aveugles, voire fortement malvoyantes, ou les personnes à besoins spécifiques d'en faire l'usage au quotidien. Par le passé, plusieurs solutions permettaient à la personne d'être relativement autonome après quelques explications ou mémorisations des procédures : les boutons à crans ou un clavier numérique avec des touches en relief, contrastées et un repère tactile sur la touche 5, voir une sortie casque audio, etc.. Aujourd'hui, il n'en est plus rien sur ces nouveaux appareils 100 % tactiles.

## Constats

En 2020, le CSNPH – Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées a déjà mis la problématique des terminaux de paiement en débat, en réalisant une enquête générale sur les services bancaires<sup>8</sup>. En dehors des difficultés d'accès au système, cette enquête a mis en avant également la disparition de distributeurs<sup>9</sup> automatiques lors de la fermeture/rationalisations des

---

<sup>8</sup> Résultats de l'enquête 'Accessibilité des services bancaires pour les personnes handicapées : <http://ph.belgium.be/de/news/04-03-2020-resultaten-enqu%C3%A3%C2%AAte-toegankelijkheid-van-bankdiensten-voor-personen-met-een-handicap.html>

Avis n° 2020/01 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à l'augmentation des tarifs bancaires le 01/01/2020, rendu en séance plénière du 20/01/2020. l'augmentation des tarifs bancaires : <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2020-01.html>

<sup>9</sup> Une autre analyse pourrait être consacrée à ce sujet prochainement, sujet d'actualité fort décrié.

banques, le peu de distributeurs adaptés ou devenus obsolètes, le choix des billets limités... Autant de difficultés qui s'additionnent les unes aux autres.

Toujours en 2020, dès les premières semaines du confinement, les personnes en situation de handicap visuel, mais également les personnes ayant des difficultés intellectuelles se sont vu refuser le paiement en liquide<sup>10</sup>. De plus, la commande obligatoire via l'un ou l'autre site internet est devenue incontournable. Or la problématique des écrans tactiles ne se limite pas qu'aux automates de paiement. Elle est également présente sur les GSM, les tablettes, ou sur des sites internet inaccessibles.

Le long confinement nous a contraints à prendre rapidement en main de nouveaux outils (gestion mails, passer commande en ligne, faire appel davantage aux réseaux sociaux, se passer de permanences dans des services publics, des mutuelles, les banques, etc.).

Or aujourd'hui, l'inclusion de toutes et tous doit être réfléchie dans cette société dématérialisée. En situation de pandémie ou pas, des personnes sont aujourd'hui écartées de la vie, de l'exercice de leur citoyenneté ou freinées dans leur autonomie, notamment par le recours de plus en plus courant au numérique. L'exemple des pavés tactiles n'en est que la triste illustration<sup>11</sup>.

Lors de la reprise de l'économie et l'ouverture des commerces non essentiels, ces derniers, en ce compris les petites surfaces de proximité ou sur les marchés ont proposé de nouveaux terminaux, exclusivement à écran tactile et/ou sans contact. Nous en comprenons la raison : la priorité était définitivement aux gestes barrières et la gestion sanitaire de la crise. Mais... Au détriment de qui ?



Appareil avec écran tactile



Appareil avec clavier



Pictogramme du paiement sans contact

<sup>10</sup> Avis n° 2020/01 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à l'augmentation des tarifs bancaires le 01/01/2020, rendu en séance plénière du 20/01/2020. Avis rendu d'initiative par le CSNPH <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2020-01.html> consulter le 15 février 2021

<sup>11</sup> Si cet angle d'approche du sujet vous intéresse, nous vous invitons à en prendre connaissance via le lien suivant : «Technologies d'assistance, technologies accessibles... L'innovation digitale est-elle pensée pour tous?» publiée en 2018 : <http://www.asphe.be/PublicationsEtOutils/AnalysesEtEtudes/Divers/Pages/2019-Technologies-d-assistance-technologiesaccessibles-innovation-digitale-est-elle-pensee-pour-tous.aspx>

Accessibilité du numérique : le douloureux miroir de notre société publiée en 2020

<https://www.asphe.be/wp-content/uploads/2020/10/Analyse-ASPH-14-2020-Accessibilite%CC%81-numerique.pdf>

Le CAWaB a fait la lumière sur ces difficultés, à la veille du changement ou renouvellement des automates de paiement pour les transports en commun, où les membres du CAWaB ont été interpellés par la STIB et la SNCB...

Lors de ces échanges, certains membres déficients visuels ont exprimé leur désarroi face à toutes ces difficultés. Aujourd’hui, la personne en situation de handicap a de moins en moins le choix sur le type d’appareils électroménagers, mais elle a encore une alternative, certes réduite, sur des produits de vente non digitaux. Pour combien de temps encore ? Une série d’appareils sont voués à disparaître au fil du temps, marquant une évolution technologique d’un secteur non accessible.

Concernant l’utilisation des distributeurs automatiques, il devient de plus en plus difficile d’être autonome, faute d’adaptation suffisante. A contrario, lors de paiement via les terminaux à écran tactile, la personne en situation de handicap est vraiment prise en otage, car elle n’a pas d’autre choix que devoir donner son code aux commençants pour accomplir la transaction. Et cela, sans garantie d’avoir une erreur frauduleuse sur le montant effectué de la part du commerçant ou l’aide d’un tiers externe. Par ailleurs, nul n’est sans savoir qu’en cas de fraude, la banque refuserait l’endorsement de toutes conséquences ultérieures. Ici, la personne concernée perd non seulement en autonomie, mais court aussi des risques qui étaient précédemment évitables quand le matériel était adapté.

L’inaccessibilité ne s’arrête pas là, et entrave chaque étape des paiements par écrans tactiles ou terminaux sans contact : lorsque la personne utilise sa carte sans contact, une autre difficulté est constatée ; quel que soit l’appareil de paiement, il est nécessaire de cibler précisément le positionnement de la carte vers celui-ci. Or suivant les modèles, tantôt on retrouve le positionnement du sans contact en haut de l’appareil, tantôt sur la gauche. Faute d’un bon positionnement, le paiement échoue.

## Un terminal de paiement accessible

**Pourquoi ?**

**Pour qui ?**

**Saviez-vous qu'un terminal de paiement tactile est inaccessible ?**

- Sans repère tactile, il est impossible pour les personnes déficientes visuelles de taper leur code ! La personne doit alors demander l'aide du commerçant ou d'un client.
- La sensibilité des écrans tactiles engendre des erreurs à répétition qui risquent de bloquer la carte des personnes avec des difficultés de motricité fine ou en situation de handicap intellectuel.



**CAWaB**

**Vous pouvez agir !**

1. En demandant à votre fournisseur un terminal de paiement avec des touches physiques
2. En maintenant à tout moment la possibilité de payer en argent liquide

**Caractéristiques d'un terminal accessible**

- **Touches du clavier :**
  - En relief ;
  - Contrastées ;
  - Bien séparées et non jointives.
- **Clavier numérique :**
  - Chiffres de 1 à 9 disposés en carré ;
  - Chiffres alignés de gauche à droite ;
  - Chiffre 5 central pourvu d'un repère en relief ;
  - Touche 0 située sous le 8.
- **Signalisation sonore :** Bip sonore pour confirmer la saisie de chaque chiffre et signal sonore pour indiquer que l'opération est réussie.



**En 2025, les terminaux de paiement devront être accessibles. N'attendez pas cette échéance : offrez des moyens de paiement accessibles à vos clients dès aujourd'hui !**  
(Directive UE 2019/882)

Réalisé par le CAWaB - Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles.  
Plus d'infos : [www.cawab.be](http://www.cawab.be) / [info@cawab.be](mailto:info@cawab.be)  
Editeur responsable : Mathieu Angelo

## Pistes de solutions

L'accessibilité est un enjeu actuel essentiel tant elle peut faciliter la vie d'un très grand nombre de personnes (concernées directement ou pas par un handicap), mais aussi exclure ces personnes quand elles rencontrent de l'inaccessibilité au quotidien. Les conséquences sont dramatiques et potentiellement dangereuses.

Nous identifions des actions et des leviers existent à plusieurs niveaux :

- Au niveau politique

En 2021, Le CNSPH a remis un avis d'initiative dénonçant la pratique généralisée des automates de paiement à écran tactile<sup>12</sup>. Le CAWAB dont l'ASPH est un membre actif, ainsi qu'UNIA, a interpellé

<sup>12</sup> Avis n° 2021/05 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à l'accessibilité des terminaux de paiements portables utilisés dans les commerces. Avis rendu d'initiative par le CSNPH :

<http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2021-05.html>

les ministres, mais également COMEOS<sup>13</sup> sur la double discrimination dont la personne en situation de handicap faisait l'objet<sup>14</sup>.

Aujourd’hui, en Belgique, il n’existe aucune statistique suffisamment précise relative à la cécité et à la malvoyance ni même pour tous les types de handicaps. Cette production de données, alors initiée par les pouvoirs publics et/ou les ministres en charge, permettrait de construire réellement des politiques favorables à la population concernée et cibler plus particulièrement l’une ou l’autre dans le futur, en connaissant pleinement ce public et ses besoins spécifiques.

Conscient des difficultés rencontrées, il est difficile de voir aujourd’hui si la directive européenne « Accessibility Act<sup>15</sup> » sera transposée en Belgique d’ici juin 2022. À l’aube de 2025, cette directive imposerait l’accessibilité à tous les biens et services pour tous<sup>16</sup>. Or le manque de précision du texte ne permet pas aujourd’hui de connaître de manière détaillée quels sont les services et biens concernés en Belgique. Par ailleurs, l’interprétation de cette directive pourrait laisser croire que la solution de l’écran tactile exclusif ne pourrait plus être généralisée sur tous les appareils électroménagers, terminaux de paiement... Faute d’accessibilité !

- Vers COMEOS<sup>17</sup>

Le CAWAB et UNIA ont déjà interpellé COMEOS sur la problématique des écrans tactiles développée dans la présente analyse.

COMEOS souhaite développer des projets de mise en accessibilité de commerces, faciliter l’engagement des personnes en situation de handicap ou encore améliorer l’accessibilité des

---

<sup>13</sup> COMEOS : Comeos est le porte-parole du commerce et des services en Belgique. Ses membres sont actifs au sein de dix-huit secteurs et vendent leurs produits et services aux entreprises ou directement aux consommateurs :  
[https://www.feb.be/qui-nous-sommes/federations-sectorielles/commerce-et-services-federation-belge-du-commerce-et-des-services\\_2012-10-15/](https://www.feb.be/qui-nous-sommes/federations-sectorielles/commerce-et-services-federation-belge-du-commerce-et-des-services_2012-10-15/)  
<https://www.comeos.be/home>

<sup>14</sup> Les restrictions dans les hôpitaux, services et commerces pendant la crise sanitaire : <https://cawab.be/Les-restrictions-dans-les-hopitaux-services-et-commerces-pendant-la-crise.html> consulté le 17 février 2021  
Unia s’inquiète au sujet de l’accessibilité des supermarchés pendant le confinement :  
<https://www.unia.be/fr/articles/unia-sinquiète-au-sujet-de-laccessibilité-des-supermarchés-pendant-le-confi> consulté le 17 février 2021

<sup>15</sup> Acte législatif européen sur l’accessibilité : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=fr>

<sup>16</sup> La-Belgique-devra-rendre-certains-services-et-produits-accessibles-pour-2025 : <https://cawab.be/La-Belgique-devra-rendre-certains-services-et-produits-accessibles-pour-2025.html>

<sup>17</sup> COMEOS est la Fédération belge du commerce et des services. Comeos est aussi le porte-parole du commerce et des services en Belgique. Ses membres sont actifs au sein de dix-huit secteurs et vendent leurs produits et services aux entreprises ou directement aux consommateurs. [https://www.feb.be/qui-nous-sommes/federations-sectorielles/commerce-et-services-federation-belge-du-commerce-et-des-services\\_2012-10-15/](https://www.feb.be/qui-nous-sommes/federations-sectorielles/commerce-et-services-federation-belge-du-commerce-et-des-services_2012-10-15/) ;  
<https://www.comeos.be/home>

bâtiments. Ce travail doit pouvoir être aussi l'occasion de porter des revendications politiques vers COMEOS pour favoriser l'usage de terminaux de paiement accessible<sup>18</sup>.

Dans cette perspective, les membres du CAWAB ont initié une campagne de sensibilisation auprès de COMEOS, mais surtout à destination des commerces qui font l'acquisition de terminaux de paiement afin de ne pas accepter exclusivement des appareils à écran tactile<sup>19</sup>. À elle seule, cette action ne suffira évidemment pas et est le juste reflet de l'inaction politique sur la question.

- Action du citoyen lui-même

Les petits commerces louent bien souvent leurs appareils de paiement. Dès lors, chaque client peut donc sensibiliser cet indépendant sur le choix problématique d'un appareil exclusivement tactile, car il risque à long terme de perdre des clients potentiels et d'être acteur d'une société inégale et excluante<sup>20</sup>.

Quant aux fournisseurs d'électroménagers ou tout autres technologies, il n'est pas nécessaire d'attendre 2025 pour les sensibiliser afin de trouver des alternatives au tout digital. Si nous attendons cette date, d'ici là de nouveaux produits à usage exclusivement tactile seront sur le marché et il sera très difficile de revenir en arrière. Des solutions alternatives dotées d'une voix ou de repères tactiles sont toujours possibles, comme par le passé. Les fabricants doivent continuer à proposer des gammes de produits avec des boutons contrastés, des appareils produisant de la chaleur (bien plus facile de centrer une casserole sur une plaque vitrocéramique que sur une induction pour une personne déficiente visuelle et auditive par exemple<sup>21</sup>, mais pour que ces solutions soient toujours offertes aux clients, seule l'obligation de les maintenir est de mise, via des normes légales au niveau européen voir mondial.

---

<sup>18</sup> Le CAWaB collabore avec Comeos dans son nouveau projet pour améliorer l'accessibilité des commerces :<https://cawab.be/Le-CAWaB-collabore-avec-Comeos-dans-son-nouveau-projet-pour-ameliorer-l.html>

<sup>19</sup> Les terminaux de paiement à écran tactile ne sont pas accessibles ! <https://cawab.be/Les-terminaux-de-paiement-a-ecran-tactile-ne-sont-pas-accessibles.html>

<sup>20</sup> En dehors des personnes déficientes visuelles, la problématique de l'écran perturbe également les personnes âgées, ou avec une déficience intellectuelle. À partir des flyers de sensibilisation du CAWAB, chaque consommateur peut donc sensibiliser son/ses commerces qu'il fréquente quotidiennement. <https://cawab.be/Les-terminaux-de-paiement-a-ecran-tactile-ne-sont-pas-accessibles.html>. Vous pouvez solliciter des flyers auprès de l'ASPH par mail : [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)

<sup>21</sup> Handicap.fr est un service de presse en ligne reconnu pour ses informations à destination des personnes en situation de handicap <https://informations.handicap.fr/a-electromenager-aveugles-commission-europeenne-10749.php>

## Conclusion

Aujourd’hui, nous sommes à un tournant de la société où les technologies numériques deviennent monnaie courante et évoluent rapidement. Depuis l’arrivée d’internet, les nouvelles technologies n’ont fait qu’accroître, en favorisant un maximum l’usage de l’informatique pour faire ses achats, ses démarches administratives en ligne, etc. Mais a-t-on pensé à toutes les nombreuses personnes qui n’ont pas accès à internet et qui utilisent quotidiennement le contact humain, qui sont privées de liberté de déplacement, car elles n’ont pas su acheter un ticket de train en ligne, privées de faire leurs achats dans un commerce, car on lui refuse un paiement en cash, de se nourrir, car la taque de cuisson ne lui permet pas de se préparer un repas..., toutes les personnes qui de par leur âge, leur handicap ou leur besoin spécifique n’ont pas accès à ces technologies faute de mises en accessibilité, ou d’alternatives considérées comme un aménagement raisonnable. Ce mix de fracture numérique et d’inaccessibilité d’objets et de services du quotidien produit une grande inégalité, dans un secteur qui pourtant n’en manque déjà pas !

Sur le sujet qui nous occupe dans la présente analyse, augmenter progressivement, voir rendre exclusif l’usage de tous les écrans tactiles a notamment pour conséquence une perte totale d’autonomie pour la personne à long terme. Par ailleurs, comme évoqué plus haut, un dispositif non accessible induit une baisse de la sécurité. De la même manière, un terminal de paiement non équipé d’une sortie sonore (possibilité de mettre un casque ou des écouteurs) ne permet pas le contrôle du montant à payer par la personne déficiente visuelle qui peut faire l’objet de fraude.

Traiter de sujets du quotidien comme l’évolution des écrans des terminaux de paiement montre à quel point l’inaccessibilité se trouve à tous les étages, à quel point l’accessibilité est négligée dans les conceptions des innovations, dans un monde où le nombre de personnes en situation de handicap, de maladies grave et invalidante ou présentant des besoins spécifiques ne fait qu’augmenter. Peu à peu, l’inégalité se renforce...

## L'Association Socialiste de la Personne Handicapée

L'ASPH – **Association Socialiste de la Personne Handicapée** — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis 100 ans, l'ASPH agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02/515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h.

Le contact center est accessible de 9h30 à 11h00 aux personnes sourdes ou malentendantes habitant en Région wallonne ou bruxelloise. Il suffit de cliquer sur le logo "Relais Signes" du site de l'ASPH. L'ASPH prend en charge le coût de l'interprète. Pour s'assurer de la présence d'un interprète, il peut être utile de vérifier les horaires sur le site de Relais Signes.

#### Handydroit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handydroit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

#### Handyprotection

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, l'ASPH dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

## Cellule Anti-discrimination

L'ASPH est un point d'appui UNIA (anciennement Centre pour l'Égalité des Chances) en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex. : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous-en part, nous assurerons le relais de votre situation.

## Handyaccessible

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

## Contact

ASPH – Rue Saint-Jean 32/38 – 1000 Bruxelles

Tél. 02/515 02 65 — [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)