

Mon TPE est-il accessible?



Guide pratique pour vous aider à évaluer et améliorer l'accessibilité de vos terminaux de paiement électronique

Pourquoi l'accessibilité de votre terminal de paiement est essentielle?



Au Canada, 65 % des transactions sont effectuées par carte¹. Utiliser un terminal de paiement est aujourd'hui un passage obligé.

Au Québec, 4,7 % de la population vit avec une limitation visuelle.² Ce sont près de 320 000 personnes qui fréquentent les commerces et qui doivent composer avec des terminaux difficiles, voire impossibles à utiliser.



Quand un terminal n'est pas accessible, ce n'est pas un détail : c'est une perte d'autonomie, de confidentialité et d'égalité de service pour des centaines de milliers de Québécoises et Québécois.

Ce n'est pas une question de mauvaise volonté de votre part! Malheureusement, trop peu de terminaux offerts au Québec sont réellement accessibles.

Des actions simples peuvent cependant améliorer l'expérience des personnes handicapées visuelles.

N'oubliez pas! Le handicap visuel est un spectre large. Certaines personnes ont un résidu visuel qui leur permet d'utiliser un terminal de paiement électronique de manière autonome. Ce guide ne concerne donc pas tout le monde. Il vous outillera pour soutenir les personnes handicapées visuelles lorsqu'elles vous signalent avoir besoin d'aide dans l'utilisation de votre terminal de paiement.

Petite entrée en matière

Voici des principes de bases qui sont toujours bons à appliquer, peu importe le contexte.

À ne jamais faire



- Demander ou accepter que la personne dicte son NIP.
- Saisir la main de la personne sans son consentement.
- Reprendre le terminal sans prévenir.
- Rester collé derrière la personne pendant la saisie du NIP.

¹ **Payments Canada.** (2025, October 2). *Canadian Payment Methods and Trends Report 2024.*

² **Gouvernement du Québec.** (2024). *Statistiques sur les personnes handicapées.*

À faire absolument



- Rester discret quand on informe la personne des montants affichés.
- Énoncer verbalement les différentes étapes que vous faites et que la personne doit compléter.
- Reculer pendant la saisie du NIP.
- Confirmer la fin de la transaction.
- Laisser le temps à la personne d'effectuer les manipulations.
- Lorsque la personne est accompagnée, adressez-vous à la personne, pas à son accompagnateur !

Les terminaux de paiement avec clavier physique



Actuellement, les terminaux à clavier physique sont ceux qui soutiennent le mieux l'autonomie. Ils possèdent généralement :

- Un repère tactile sur la touche 5.
- Des repères tactiles sur les touches Annuler, Corriger et OK.

Ces repères permettent à une personne de s'orienter et d'entrer son NIP seule.

Il y a cependant des limites importantes:

- Impossible pour la personne de valider le montant à payer.
- Impossible pour la personne de naviguer dans les options de pourboire.

Comment bien accompagner une personne avec un terminal à clavier physique?

- Indiquez clairement le montant total.
- Si le paiement sans-contact est possible, demandez si ce type de paiement convient à la personne.
- Avisez-la que vous lui présentez le terminal, zone sans contact vers la personne.
- Ne prenez jamais sa main pour la guider à moins que la personne ne le demande.
- Si un NIP est requis, indiquez-lui que vous lui présentez le terminal, clavier vers la personne et indiquez où insérer la carte.
- Indiquez-lui la procédure à suivre. Par exemple.: « Appuyez sur OK, puis entrez votre NIP. »

Pour le pourboire



Si l'option de pourboire est activée, des étapes supplémentaires sont nécessaires :

- Demandez à la personne si elle souhaite laisser un pourboire.
- Si oui, demandez si elle préfère un pourcentage ou un montant.
- Si elle veut laisser un pourboire par pourcentage, tendez-lui l'appareil, clavier vers la personne, en lui indiquant les options. Ex. « Appuyez 1 pour 10 %, 2 pour 15 %, 3 pour 20 %... »
- Si elle veut laisser un pourboire par montant, sélectionnez vous-même l'option par montant et tendez-lui l'appareil, clavier vers la personne, en expliquant la procédure. Ex.

« Appuyez sur OK, puis entrez votre montant, puis appuyez sur OK une deuxième fois. »

- Dans tous les cas, prenez le temps de confirmer le montant du pourboire et le montant total afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur.

Assurez-vous de ne jamais exercer de pression pour laisser un pourboire.

Les terminaux de paiement avec écran tactile



Un terminal avec écran tactile présente les mêmes limites que le clavier physique, et bien pire. En l'absence de bouton physique, la saisie du NIP devient quasiment impossible sans assistance. Dans cette situation, offrir de l'assistance requiert de demander des informations confidentielles qui ne doivent pas être divulguées. Ce n'est donc pas une solution envisageable.

Si un guide tactile est disponible

Certains modèles sont fournis avec un guide tactile. Ce guide se présente généralement sous la forme d'une grille en plastique ou en silicone qui se pose sur l'écran et crée des repères physiques pour localiser les touches. Lorsque vous recevez un nouveau terminal, vérifiez dans la boîte pour valider la présence ou l'absence de ce type de guide. Entraînez-vous à l'installer pour être à l'aise avec son utilisation et placez-le en évidence, près de la caisse.

Lorsqu'une personne en a besoin, installez le guide sur la machine et suivez les mêmes étapes que pour effectuer un paiement avec un terminal ayant un clavier physique.

Si le terminal ne vous a pas été livré avec un guide tactile, informez-vous auprès de votre fournisseur. Certains guides sont offerts sur demande ou à faible coût.

Comment bien accompagner une personne avec un terminal à écran tactile?

- Indiquez clairement le montant total.
- Informez la personne que le terminal est à écran tactile.
- Si le sans-contact est possible, proposez-le. Sinon, le paiement autonome n'est malheureusement pas possible. Vous pouvez lui proposer de payer en espèce.

Pour le pourboire

Si l'option de pourboire est activée, c'est un moment délicat qui demande du tact.

- Demandez à la personne si elle souhaite laisser un pourboire.
- Si oui, expliquez que vous devrez entrer le montant ou le pourcentage puisque le terminal à écran tactile que vous avez n'est pas accessible.
- Restez transparent et détaillez-lui les différentes étapes de la transaction afin qu'elle puisse indiquer le montant ou le pourcentage du pourboire souhaité, ainsi que le montant total.

Un avenir accessible qui se fait attendre



Certains fabricants offrent des terminaux tactiles dotés d'un système d'exploitation comprenant des options d'accessibilité, comme :

- la synthèse vocale,
- une navigation adaptée,
- des réglages de contraste,
- l'activation automatique des fonctions d'accessibilité via des écouteurs.

Cependant, au Québec, les options d'accessibilité ne sont généralement pas disponibles sur les systèmes d'exploitation installés ou sur les terminaux proposés.



Comment vérifier si votre terminal offre des options d'accessibilité?

Voici comment vérifier si votre terminal inclut des options d'accessibilité :

- Regardez l'écran d'accueil. Si un logo d'accessibilité (ex. : A dans un cercle) est présent, appuyer dessus peut permettre d'activer ces fonctions.
- Regardez sur le côté de la machine. Si une prise permet d'insérer une paire d'écouteurs, essayez-la! Si les fonctions d'accessibilité existent, elles s'activeront automatiquement.

Si votre terminal est accessible, génial! Sinon, fiez-vous à ce guide pour accompagner au mieux les personnes handicapées qui viennent dans votre commerce.

Et si on faisait progresser les choses ensemble?

En Europe, la réglementation oblige à ce que les terminaux soient accessibles. Les fabricants et les fournisseurs ont suivi, et l'offre de terminaux accessibles explose.

Au Québec? Pas encore.

Lorsque vous discutez avec votre institution financière ou votre fournisseur de paiement, mentionnez explicitement votre besoin d'un terminal accessible.

Plus la demande augmente, plus vite le marché suivra.

Qui sommes-nous ?

Le Regroupement des aveugles et des amblyopes du Québec (RAAQ) milite depuis plus de 50 ans pour le droit des personnes handicapées visuelles. Notre fédération représente des associations de partout dans la province.

Notre mission est de promouvoir et de défendre les droits des personnes aveugles et amblyopes du Québec, afin de favoriser leur intégration à part entière dans tous les domaines de l'activité humaine.

Pour plus d'information :

Téléphone : 514-849-2018

Courriel : info@raaq.qc.ca

Site Internet : <https://raaq.qc.ca/>

Un guide réalisé par le  **RAAQ**
Vos droits, notre voie