

Monsieur Jean-Marc Fournier
Leader parlementaire du gouvernement
Cabinet du leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1^{er} étage, bureau 1.39
1035, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Cher collègue,

Le 9 mai 2012, le député d'Orford déposait deux pétitions adressées à l'Assemblée nationale demandant au gouvernement du Québec de légiférer afin d'uniformiser les terminaux de paiement électronique pour carte de crédit et de débit, dans l'optique de les rendre accessibles à toutes personnes désirant s'en servir.

Le terminal de paiement électronique fait référence aux appareils utilisés pour lire une carte bancaire ou de crédit en vue d'effectuer une transaction, le plus souvent des achats. De nos jours, on retrouve ces appareils dans la plupart des commerces et ils peuvent être manipulés par le commis et le client, ou bien uniquement par ce dernier, si le dispositif mis en place par le commerçant le permet.

Selon les recherches préliminaires réalisées par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), les pétitions déposées à l'Assemblée nationale soulèvent un problème qui ne semble pas avoir été l'objet d'études. Par conséquent, il est difficile de porter un jugement sur l'étendue et l'importance des difficultés rencontrées par les personnes handicapées lorsqu'elles désirent effectuer une transaction à l'aide d'un terminal de paiement électronique.

Néanmoins, les pétitions découlant, selon toute vraisemblance, des expériences vécues par les personnes handicapées au regard de ces appareils, l'OPHQ est d'avis qu'il serait pertinent pour le gouvernement de mandater un organisme susceptible de documenter la problématique et de proposer des solutions pour améliorer l'accessibilité des terminaux de paiement électronique.

À titre informatif, voici quelques renseignements obtenus par l'OPHQ en lien avec l'industrie des terminaux de paiement électronique :

- Il existe peu de fabricants de ces appareils dans le monde, deux firmes semblent se partager une grande part du marché.

... 2

- Il existe une variété de modèles de terminaux de paiement électronique, car tous ont des particularités techniques qui visent à répondre aux besoins des commerçants;
- Des normes existent, mais elles concernent habituellement la sécurité informatique de ces appareils. Ainsi, l'ergonomie, ou la conception physique des terminaux de paiement électronique, sont laissées à la discrétion de chaque fabricant ;
- En ce qui a trait à une réglementation portant sur la hauteur minimale et maximale d'un terminal de paiement électronique dans un commerce, il n'y a pas de directives dans le Code de construction du Québec à cet égard. Ainsi, chaque commerçant a la possibilité de positionner son (ses) appareil(s) comme il le désire.

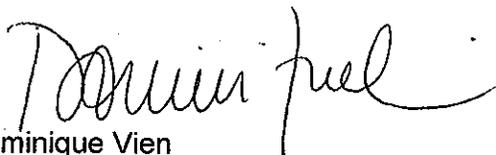
Les pétitions déposées à l'Assemblée nationale visent à apporter des correctifs autant sur la conception des terminaux de paiement électronique que sur leur emplacement dans les commerces. Par conséquent, si des travaux d'analyses sont réalisés pour améliorer l'accessibilité de ces appareils aux personnes handicapées, il sera important de tenir compte de ces deux éléments.

Par ailleurs, l'Office a entrepris, il y a quelques années, des démarches auprès de la Fédération des caisses Desjardins afin de s'assurer que ses nouvelles générations de guichets automatiques répondent aux besoins des personnes handicapées. L'Office dit avoir apprécié l'ouverture manifestée par cette institution financière et il a conservé un excellent souvenir de la collaboration qui avait été mise en place. Ainsi, considérant que la Fédération est certainement un acteur important dans l'industrie du paiement au Québec, il pourrait être utile de vérifier si elle a un rôle à jouer dans la présente situation et si elle dispose de levier qui pourrait inciter les fabricants de terminaux de paiement électronique à les concevoir pour qu'ils soient plus uniformes et davantage accessibles aux personnes handicapées.

De la même manière, constatant que le Code de construction du Québec contient des normes visant à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès à certaines installations, telles que les fontaines et les téléphones publics, et considérant que les terminaux de paiement électronique sont devenus des appareils d'usage courant pour la population, il pourrait être avantageux de solliciter la Régie du bâtiment du Québec afin d'obtenir son avis sur la possibilité de normaliser le positionnement de ce type d'équipements dans les commerces.

Veuillez agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre déléguée,



Dominique Vien