

## Délibération n°2007-296 du 13 novembre 2007

### **Handicap – Biens et Services – Recommandation**

*Le réclamant, non-voyant, a saisi la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité d'une réclamation relative au recours à un mandataire qui lui a été imposé par deux établissements bancaires, pour l'ouverture d'un compte.*

*Il résulte des articles 225-1 et 225-2 4° du code pénal que le critère du handicap ne peut être allégué pour subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une exigence particulière.*

*Le Collège de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité considère que l'exigence d'un mandataire désigné par procuration notariée, pour faire fonctionner les comptes des personnes non-voyantes, caractérise l'existence d'une discrimination. Il recommande à tous les établissements bancaires de mettre en place des dispositifs appropriés permettant aux personnes non-voyantes d'ouvrir et de gérer elles-mêmes leurs comptes bancaires et d'en rendre compte dans un délai de six mois.*

Le Collège :

Vu les articles 225-1 et 225-2 4° du Code pénal,

Vu la loi n°2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Vu le décret n°2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Sur proposition du Président,

Décide :

1. Par un courrier du 23 octobre 2006, Monsieur X a saisi la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, d'une réclamation relative aux difficultés qu'il rencontre pour ouvrir un compte chèque dans plusieurs établissements bancaires.

2. En décembre 2005, Monsieur X a entrepris des démarches pour ouvrir un compte chèque auprès de deux établissements bancaires qui l'ont informé que les comptes ouverts à des personnes non-voyantes ne pouvaient fonctionner que sur la seule signature d'un mandataire désigné par procuration notariée, ce qui implique *de facto*, des frais supplémentaires.

3. Par exception, la première banque prévoit qu' « *une procuration sous seing privé peut suffire si la personne sait ou peut signer. Dans ce cas, il doit être donné lecture du mandat en présence de collaborateurs de l'agence qui signeront sur l'acte une formule attestant de cette lecture* ». Il est à souligner que la procuration sous seing privé proposée par le mis en cause en guise d'aménagement implique également des frais supplémentaires.

4. Le second établissement bancaire prévoit quant à lui qu' « *un non-voyant désirant user de sa signature peut faire fonctionner seul son compte, s'il est honorablement connu du guichet et qu'il accepte de signer une lettre de décharge de responsabilité, laquelle sera, en*

*outré, contresignée par deux témoins connus du guichet attestant en avoir donné lecture au non-voyant ».*

5. Ne souhaitant pas avoir recours à un mandataire, le réclamant a renoncé à son projet d'ouverture de compte au sein de ces établissements.

6. Il ressort de l'enquête menée par la haute autorité que les formalités d'ouverture d'un compte bancaire pour un client ordinaire n'engendrent aucun frais, au contraire du recours à la procuration notariée.

7. Afin de déterminer si le formalisme exigé par les banques mises en cause relevait d'un aménagement raisonnable, la haute autorité a interrogé le ministère de la Justice et la Fédération Bancaire Française.

8. La Direction des affaires civiles et du sceau du ministère de la Justice fait connaître à la haute autorité qu'elle préconise l'adaptation des conventions de compte.

9. La Fédération Bancaire Française a informé la haute autorité que *« c'est dans un souci de protection des personnes non-voyantes, et non de discrimination, qu'une procédure plus lourde a été prévue en ce qui les concerne pour l'ouverture ou le fonctionnement de leur compte »*. Elle insiste sur la volonté des établissements de *« faciliter l'accès des personnes handicapées aux services bancaires »*.

10. Le Collège recommande d'adapter les conventions de compte signées entre les établissements bancaires et leur clientèle non-voyante.

11. Il recommande, en conséquence, aux établissements bancaires de mettre en place des dispositifs appropriés permettant aux personnes non-voyantes un accès facilité et sécurisé à la gestion de leurs comptes bancaires. Il préconise, notamment, l'élaboration de contrats d'ouverture de comptes en braille, la mise en place de systèmes électroniques interactifs et à reconnaissance vocale, ainsi que la mise en service d'automates bancaires équipés de tablette braille et de systèmes guidage audio par synthèse vocale, permettant de réaliser toutes les opérations de compte.

12. La présente délibération sera portée à la connaissance de la Fédération Bancaire Française, de l'Association Française des Banques et de la Banque de France.

13. Il est demandé à la Fédération Bancaire Française et à l'Association Française des Banques de faire connaître à la haute autorité un point d'étape du suivi de ses recommandations dans un délai de six mois.

*Le Président*

Louis SCHWEITZER