



CENTREVUE

Autonomie et intégration
pour personnes aveugles
et malvoyantes

CENTREVUE

Info

Juin 2025 - No 21

Rue des Poudrières 135

2000 Neuchâtel

032 886.80.40

centrevue@ne.ch

www.centrevue.ch

CENTREVUE est un service rattaché à la Fondation Neuchâteloise pour la coordination de l'Action sociale (FAS). www.fas-ne.ch

Nous proposons nos prestations en conseil social et réadaptation à toute personne aveugle ou malvoyante domiciliée dans le canton de Neuchâtel.

**Appelez-nous,
nous recevons sur
rendez-vous.**

Horaire du Secrétariat :

Lundi : 9h-12h
Mardi : 9h-12h
Mercredi : 14h-16h
Jeudi : 9h-12h
Vendredi : 9h-12h

Madame, Monsieur,

Avec le temps les systèmes de paiement se sont développés à foison pour éviter d'utiliser systématiquement de l'argent liquide.

Les personnes aveugles et malvoyantes se posent souvent des questions sur la manière de procéder à des paiements lors d'achats ou de réservations dans des magasins, sur des sites internet, etc... La notion de la sécurité du paiement, quel qu'il soit, est très souvent évoquée. Comment puis-je être sûr d'avoir bien identifié le billet de banque que j'utilise pour mon paiement et d'avoir reçu le montant correct en retour ? Comment puis-je éviter les différents pièges ou arnaques en réalisant des paiements en ligne avec une carte de crédit ou par Twint.

Pour toutes ces raisons, nous avons décidé de vous présenter les différentes solutions qui peuvent permettre de mieux gérer et contrôler ses paiements, voire d'augmenter le sentiment de sécurité lors de transactions financières, même si le risque zéro n'existe pas. Tant les moyens auxiliaires que les applications ou la compréhension des systèmes de paiement peuvent être exercés avec les ergothérapeutes de Centrevue lors de séances individuelles. N'hésitez pas à faire appel à nous.

Olivier Blaser, directeur de Centrevue

Par souci de lisibilité pour les personnes malvoyantes, le texte n'est pas aligné à droite.

Sommaire

- ◆ Application « Twint » - p.2
- ◆ Application « Wallet » - p.3-4
- ◆ Info : Événement Équilibre-en-marche - p.4
- ◆ Argent liquide - p.5
- ◆ Info : Parlons Ensemble - nous vous écoutons ! - p.5
- ◆ La Commission des plaintes - p.6

Twint est une application de paiement mobile suisse. Elle offre une fonction principale et plusieurs autres fonctionnalités :

- ♦ Fonction de paiement.
- ♦ Autres fonctions partenaires : enregistrement de cartes de fidélité, l'achat de bons numériques et la possibilité de faire des dons, etc.

Nous nous concentrerons uniquement sur la fonction principale, celle de paiement.

Il existe plusieurs façons simples et pratiques de payer par Twint :

- **Paiement en magasin** : en scannant un QR code Twint affiché à la caisse ou un terminal de paiement avec l'application.
- **Paiement en ligne** : lors d'un achat sur un site e-commerce, il suffit de choisir Twint comme méthode de paiement et de scanner le QR code affiché à l'écran ou d'ouvrir le lien Twint qui redirige automatiquement vers l'application.
- **Paiement entre particuliers** : on peut envoyer ou demander de l'argent à des contacts via leur numéro de téléphone mobile grâce à la fonction "Envoyer de l'argent".

Exemple d'utilisation simple

Rembourser 20 CHF à un ami pour un repas :

- ♦ Ouvrir TWINT.
- ♦ Cliquer "Envoyer de l'argent".
- ♦ Choisir l'ami dans la liste des contacts.
- ♦ Saisir 20 CHF et valider → Il reçoit l'argent immédiatement.

Les avantages et les inconvénients de Twint :

Par rapport aux cartes bancaires et à l'argent liquide :

Avantages :

- Plus pratique et rapide qu'un paiement par cartes bancaires.
- Envoi d'argent entre particuliers facile et instantané via un numéro de téléphone.
- Sécurité renforcée : pas de transmission de données de carte et pas de risque de perte ou de vol physique d'argent.
- Hygiénique par rapport à l'argent liquide : évite les échanges de monnaies.

Inconvénients :

- Dépendance au smartphone, à la batterie et à une bonne connexion internet.
- Twint est surtout utilisé en Suisse et n'est pas accepté partout (surtout dans les petits commerces ou marchés).
- Moins anonyme que l'argent liquide.

L'accessibilité de l'application Twint :

L'application prend en compte l'agrandissement des polices mais l'affichage ne s'adapte pas toujours, ce qui peut rendre l'information partielle. C'est également le cas avec les lecteurs d'écrans (iOS et Android). Les lecteurs d'écran fonctionnent pour une utilisation basique même si la navigation à l'intérieur de l'interface n'est pas toujours très intuitive.



Le smartphone comme porte-monnaie numérique avec l'application "Wallet".



Sur un appareil iOS ou Android, les cartes de débit, de crédit de client ou les tickets peuvent être intégrés dans une application. L'application standard pour iOS s'appelle "Wallet", tandis que pour Android, elle s'appelle "Google Wallet". Dans cet article, nous nous concentrerons toutefois uniquement sur l'application Wallet sur les appareils iOS.

L'application se divise grossièrement en deux fonctions principales :

1. Fonction de paiement

Ici, une carte de débit et/ou de crédit est déposée dans l'application Wallet. La carte de débit ou de crédit peut être scannée avec la caméra du smartphone et ainsi être enregistrée dans l'application Wallet. Si plusieurs cartes sont disponibles, il faut choisir la carte avec laquelle les paiements doivent être débités (par défaut). Ce paramètre peut être modifié à tout moment.

Si l'on appuie deux fois sur la touche latérale ou la touche Home, la procédure de paiement sans contact avec Apple Pay est lancée. Le smartphone doit alors être tenu près du terminal de paiement pour que la transmission des données via NFC (Near Field Communication) fonctionne. Le Face-ID, le Touch-ID ou la saisie du code de l'appareil permettent ensuite d'autoriser la transaction définitive.

Il est également possible de faire la même chose avec une Apple Watch.

Ce mode de paiement peut s'avérer particulièrement utile lorsque le paiement doit être effectué via un terminal de paiement à écran tactile. Immédiatement après le paiement, il est possible de vérifier la transaction, par exemple dans le centre de messages. Ainsi, il est encore possible de vérifier dans le magasin si le montant correct a été facturé. Apple Pay est d'ailleurs considéré comme très sûr, car aucun numéro de carte n'est enregistré sur l'appareil ou sur d'autres serveurs. Lors du paiement, Apple Pay utilise un numéro spécifique à l'appareil ainsi qu'un code de transaction généré une seule fois.

2. Cartes de fidélité et billets

"Wallet" peut également être utilisé pour déposer des cartes de fidélité, des tickets, des bons, etc.

Lors de la réservation d'un vol, le billet est généralement envoyé par mail par la compagnie aérienne. La pièce jointe (donc le billet d'avion) peut alors être facilement transférée dans l'application Wallet. Lors de l'enregistrement, il suffit alors d'ouvrir "Wallet" et le personnel peut scanner le code du billet. Les billets de train achetés peuvent également être déposés dans "Wallet". Seul le Swiss Pass ne peut pas encore être intégré dans "Wallet".

Les cartes de fidélité peuvent également être intégrées dans "Wallet". Un code QR ou un code-barres est imprimé sur de nombreuses cartes de fidélité physiques.

Celui-ci doit être scanné avec l'appareil photo du téléphone portable et la carte doit ensuite être intégrée dans "Wallet".

A la caisse du magasin, la présentation de la carte client est identique au processus d'enregistrement à l'aéroport. Le personnel de caisse peut lire le code correspondant directement depuis l'application "Wallet".

Insérer une carte de fidélité ou des tickets dans "Wallet".

Comme "Wallet" est lié au système de paiement "Apple Pay", toutes les cartes ne peuvent pas être intégrées directement.

Pour pouvoir déposer numériquement un nombre quasi illimité de cartes de clients ou de membres dans "Wallet", il est recommandé de saisir les cartes via une autre application et de les importer ensuite dans "Wallet". Les applications "Pass4Wallet", "Wallet Creator" ou "Pass2U" sont des exemples d'applications de ce type.

Les fonctions et l'utilisation des apps mentionnées sont différentes. Par exemple, une app permet d'étiqueter individuellement les cartes de fidélité, une autre d'attribuer les cartes à certaines catégories. La plupart de ces apps peuvent toutefois être téléchargées gratuitement, ce qui vous permet d'essayer sans problème différentes options afin de trouver celle qui correspond le mieux à vos besoins. Malheureusement, les applications mentionnées ne sont pas toutes sans barrières.

Payer ou présenter des cartes de fidélité avec "Wallet" vous simplifie la vie et vous permet de garder le contrôle. De plus, votre porte-monnaie est plus léger et toujours bien rangé, sans risque de se faire voler son argent !

Rolf Roth – FSA Berne



Événement Équilibre-en-marche : une première dans le canton de Neuchâtel pour les seniors

Un après-midi d'ateliers pour renforcer son équilibre et prévenir les chutes est proposé gratuitement dans le canton à tous les seniors qui le souhaitent.

Au programme : conseils et astuces pour prévenir les chutes, ateliers pratiques (danse, Qi Gong, ostéogym, gym'équilibre, circuit training, rythmique seniors), tests de condition physique et d'équilibre et stands d'informations-conseils.

Coin détente, baby foot, en-cas et rafraîchissements offerts. Vêtements confortables et chaussures de gym conseillés.

Rendez-vous le samedi 6 septembre 2025, de 13h30 à 17h30, au Centre de formation professionnelle neuchâtelois (Rue de la Maladière 84, Neuchâtel).

La participation est gratuite et en accès libre. L'inscription à certains ateliers est par contre vivement souhaitée au 032 889 62 00 ou SCSP.OPSP@ne.ch.

L'événement est organisé par le Service cantonal de la santé publique, en partenariat avec la Ligue neuchâteloise contre le rhumatisme et Pro Senectute Arc Jurassien.

Au quotidien, s'il y a bien une activité que l'on doit tous et toutes réaliser, c'est payer. Avec une déficience visuelle, cela peut devenir un vrai casse-tête, voir même une crainte.

Même si les technologies telles que Twint ou le paiement sans contact facilitent la vie, un grand nombre de personnes souhaite continuer à utiliser de l'argent liquide. Pour cela, **différents moyens existent pour faciliter la reconnaissance des billets et de la monnaie.**

Pour la monnaie, **des porte-monnaies spécifiques permettent de trier les pièces** en les insérant dans des compartiments. Il en existe de différentes tailles et formes.



Concernant les billets de banque, la reconnaissance de ceux-ci peut s'avérer compliquée. Des marques tactiles sont présentes sur chaque billet afin de les reconnaître entre eux, mais celles-ci ont tendance à

s'effacer avec le temps. Dans certaines situations, la couleur des billets ou le rapprochement peut suffire à les reconnaître, mais quand cela n'est pas possible, il peut être utile de recourir au **Cash-test de l'UCBA qui permet de déterminer chaque billet en fonction de sa taille.**



Une autre solution consiste à utiliser l'**application mobile « Recunia » pour identifier et reconnaître la valeur des billets grâce à un retour vocal.**

Le retrait d'argent liquide aux distributeurs automatiques peut être facilité, car ils peuvent être équipés d'une synthèse vocale qui démarre lorsqu'un casque d'écoute est branché.

Comme toute autre activité, payer demande un apprentissage. Afin de trouver et d'entraîner la meilleure solution pour vous, n'hésitez pas à faire appel à Centrevue pour vous conseiller.



Parlons Ensemble - Nous vous écoutons !

Parlons Ensemble est un projet de service d'une **ligne téléphonique mise en place à la section neuchâteloise de la FSA**, en collaboration avec la FSA centrale à Berne, pour les personnes aveugles et malvoyantes du canton de Neuchâtel, qui se sentent seules et qui ressentent le besoin de parler.

Vous trouverez une oreille attentive qui ne juge pas et qui prendra le temps de vous écouter, vous aiguiller si nécessaire et surtout de vous faire passer un bon moment.

Composer le numéro : 079 123 99 61

Disponibilité : le lundi de 9h30 à 11h30 et le jeudi de 20h à 22h.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la **Loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LincA)**, nous avons le plaisir de vous annoncer le lancement de la **Commission des plaintes (CoP)** du canton de Neuchâtel.



**VOUS VIVEZ AVEC UN HANDICAP ?
VOUS VOULEZ DÉFENDRE VOS DROITS ?**

LA COMMISSION DES PLAINTES PEUT VOUS AIDER

On appelle la Commission des plaintes, la COP.

01.

Que fait la Commission ?

La Commission protège les droits des personnes vivant avec un handicap

Les personnes vivant avec un handicap peuvent porter plainte.
Les représentants légaux peuvent aussi porter plainte.

02.

Quand vous pouvez porter plainte

Vous pouvez porter plainte quand:

- Votre droit à l'inclusion n'est pas respecté.
- Vous avez des problèmes avec l'accompagnement donné par une institution sociale.

04.

Que se passe-t-il avec votre plainte?

- La COP vérifie : est-ce qu'elle peut s'occuper de la plainte ?
- La COP essaie de trouver un accord entre les personnes.

03.

Comment contacter la COP ?

- par téléphone au 032 889 82 82
- par email : www.commission.plaintes@ne.ch
- en remplissant le formulaire sur www.ne.ch/COP
- par courrier postal :
Rue de Tivoli 28,
Case postale 1
2002 Neuchâtel 2

