

NETMANAGEMENT®

Livre blanc

L'accessibilité dans le commerce de détail et au point de vente (POS) – Exigences, réalités et perspectives

Version 1.00
Septembre 2025
Français

Résumé exécutif

Le présent livre blanc analyse les exigences, les opportunités et les défis liés à l'accessibilité dans le commerce de détail, avec une attention particulière portée aux processus de paiement au point de vente (POS). Il met en lumière l'interaction entre les cadres juridiques, les évolutions technologiques et les attentes sociétales, et définit les mesures que les commerçants doivent mettre en œuvre dès à présent pour rester conformes, orientés vers le client et préparés pour l'avenir.

La conclusion principale est la suivante : l'accessibilité ne constitue pas une charge financière, mais un atout stratégique. Elle élargit la clientèle potentielle, optimise les flux de travail et réduit les risques juridiques. Sa mise en œuvre réussie requiert toutefois des ajustements techniques et organisationnels, ainsi qu'une démarche volontaire et structurée.

Introduction

Au cours des dernières années, l'accessibilité est passée d'une préoccupation marginale à un élément central des stratégies commerciales modernes. Avec l'entrée en vigueur de la Directive européenne sur l'accessibilité des produits et services (**European Accessibility Act – EAA**) à compter de juin 2025, et sa transposition en Allemagne via la **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**, les commerçants doivent se conformer à des obligations concrètes. Des cadres comparables existent ailleurs :

- **États-Unis** : Americans with Disabilities Act (ADA)
- **Canada** : Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)
- **Royaume-Uni** : Equality Act 2010
- **Australie** : Disability Discrimination Act (DDA)
- **Nouvelle-Zélande** : Human Rights Act

Ces textes partagent un principe commun : les interfaces physiques et numériques doivent être accessibles. Pour le commerce, cela implique que l'accès aux points de vente et les interactions au POS, qu'elles soient physiques ou dématérialisées, soient utilisables par toutes et tous.

L'inclusion comme facteur de réussite

L'inclusion dépasse largement la simple conformité réglementaire. C'est un processus actif visant à assurer la participation égale de toutes les personnes à la vie économique et sociale. Les commerçants qui adoptent véritablement l'accessibilité gagnent non seulement la confiance et la fidélité d'une clientèle élargie, mais se positionnent également comme des acteurs responsables et tournés vers l'avenir.

Avec le vieillissement de la population, la proportion de personnes ayant des limitations motrices, visuelles, auditives ou cognitives augmente. Les solutions accessibles représentent donc autant un impératif social qu'un investissement compétitif.

L'accessibilité comme moteur d'efficacité et de qualité

Un système conçu pour être utilisable « à l'aveugle » minimise les erreurs, accélère les transactions et améliore la satisfaction client. Des fonctionnalités telles que l'affichage à contraste élevé, des icônes claires, des messages audio et un retour haptique bénéficient non seulement aux personnes en situation de handicap, mais également à toute personne en situation de stress, dans un environnement mal éclairé ou ayant les mains occupées.

Ainsi, l'accessibilité contribue directement à l'optimisation des processus et peut, dans certains cas, réduire les coûts d'exploitation.

Défis techniques et praticité au quotidien

Les solutions SoftPOS et SmartPOS, reposant sur des smartphones ou tablettes, posent des défis spécifiques :

- Absence de repères tactiles faute de touches physiques
- Écrans de petite taille réduisant la lisibilité
- Interfaces graphiques hétérogènes et non standardisées
- Activation tardive ou partielle des technologies d'assistance (lecteurs d'écran, etc.)

Ces constats soulignent la nécessité d'intégrer l'accessibilité dès la conception des produits. Les adaptations a posteriori sont souvent coûteuses et imparfaites.

Il faut aussi noter que les décisions de conception impactent l'ensemble des clients : les personnes âgées ou temporairement limitées dans leurs capacités bénéficient elles aussi de parcours simples et intuitifs.

Autonomie et indépendance

L'accessibilité garantit le droit à l'autonomie, même dans des contextes sensibles comme la saisie du code PIN. Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir effectuer un paiement sans recourir à un accompagnant. Cela implique des systèmes POS utilisables de manière autonome, dans un environnement physique et organisationnel adapté.

Rôle de la formation du personnel

Les mesures techniques ne déploient pleinement leur potentiel que si elles sont accompagnées d'une formation appropriée du personnel. Celle-ci devrait couvrir :

- Sensibilisation aux différents types de handicaps
- Assistance dans le respect de la vie privée
- Connaissance des technologies d'assistance
- Aptitude à proposer des solutions improvisées et adaptées

Il est recommandé qu'au moins une personne formée soit présente lors de chaque plage horaire.

Exigences spécifiques selon les secteurs

Grande distribution & supermarchés

- Allées larges et sans obstacles
- Caisses à hauteur réglable ou double
- Annonce vocale des prix

- Chariots adaptés aux aides à la marche

Mode & boutiques

- Cabines d'essayage spacieuses et accessibles
- Miroirs à différentes hauteurs
- Catalogues numériques compatibles avec les lecteurs d'écran

Coiffure & esthétique

- Bacs de lavage accessibles
- Réduction du bruit ambiant
- Paiement mobile au poste de service

Hôtellerie & restauration

- Menus en gros caractères, en braille ou en format audio
- Solutions de paiement mobiles avec assistance vocale
- Tables adaptées aux fauteuils roulants

Bars & cafés

- Éclairage à contraste élevé
- Sections de comptoir abaissées
- Signalisation sonore des commandes prêtes

Pharmacies & santé

- Comptoirs de conseil accessibles
- Systèmes d'appel client visuels et sonores
- Espaces séparés pour transactions confidentielles

Stations-service & services routiers

- Pompes à carburant utilisables depuis un fauteuil roulant

- Terminaux POS tactiles avec repères physiques
- Signalétique claire et lisible

Transports publics & billetterie

- Distributeurs de billets avec assistance vocale
- Panneaux de commande tactiles
- Billetterie sans contact utilisable sans contrôle visuel

Autres secteurs

- **Musées & lieux culturels** : audioguides, dispositifs tactiles d'orientation
- **Stades & arénas** : zones de places accessibles, points de paiement adaptés
- **Banques** : distributeurs automatiques avec guidage vocal et repères tactiles

Avantages et inconvénients

Pour les commerçants

- ✓ Élargissement de la clientèle
- ✓ Amélioration de la satisfaction et de la fidélité
- ✓ Réduction des risques juridiques et réputationnels
- ✗ Investissements initiaux
- ✗ Formation continue du personnel requise

Pour les clients

- ✓ Accès égal aux services
- ✓ Utilisation autonome et respectueuse
- ✗ Mise en œuvre inégale selon les points de vente

Plan d'action en 10 points

Plan d'action en 10 points

1. Examiner les obligations légales applicables (EAA, BFSG, ADA, etc.)
2. Réaliser un audit complet de l'accessibilité

3. Choisir des systèmes POS conformes aux normes
4. Intégrer des fonctions audio, contrastes et retours haptiques
5. Mettre en place une formation régulière du personnel
6. Assurer une communication client accessible
7. Adapter les solutions aux besoins sectoriels
8. Collaborer avec les associations représentatives
9. Mettre en place un mécanisme de retour d'expérience
10. Communiquer publiquement la stratégie d'inclusion

Perspectives d'avenir

Dans les années à venir, l'accessibilité deviendra une attente de base allant bien au-delà de la conformité légale. Les commerçants qui agiront dès maintenant sécuriseront un avantage compétitif, limiteront les risques et renforceront leur image de marque.

Les systèmes POS offriront de plus en plus des fonctions modulaires et personnalisables, conciliant accessibilité, efficacité et expérience client.