Chapitre 7. L’accessibilité et l’inclusion des magasins



Image de Freepik

La méthodologie de l'enquête

Echantillon de **1 022 personnes, représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées **du 24 au 31 octobre 2025.**

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**

Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Étude OpinionWay-Perifem »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

L'opinion sur la généralisation des services d'accessibilité

Q. Selon vous, chacun des dispositifs suivants devrait-il être généralisés à tous les magasins ?

Ensemble des répondants (1022 personnes)

% Oui, tout à fait



#1 **52%** La généralisation des rampes d'accès, des portes automatiques et des ascenseurs pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite

#2 **44%** L'aide pour attraper les produits peu accessibles

#3 **43%** Des informations en braille ou en audio pour les personnes malvoyantes ou malentendantes

#4 **42%** Plus de caisses accessibles (personnes à mobilité réduite, malvoyants, malentendants)

#5 **38%** Des dispositifs d'aide à l'audition pour les personnes malentendantes

#6 **37%** Des heures silencieuses (plages horaires plus calmes, moins éclairées...)

#7 **35%** Plus de caisses prioritaires (personnes âgées, avec bébés, handicapées, ...)

#8 **34%** Le prêt de fauteuil roulant en cas d'incapacité temporaire



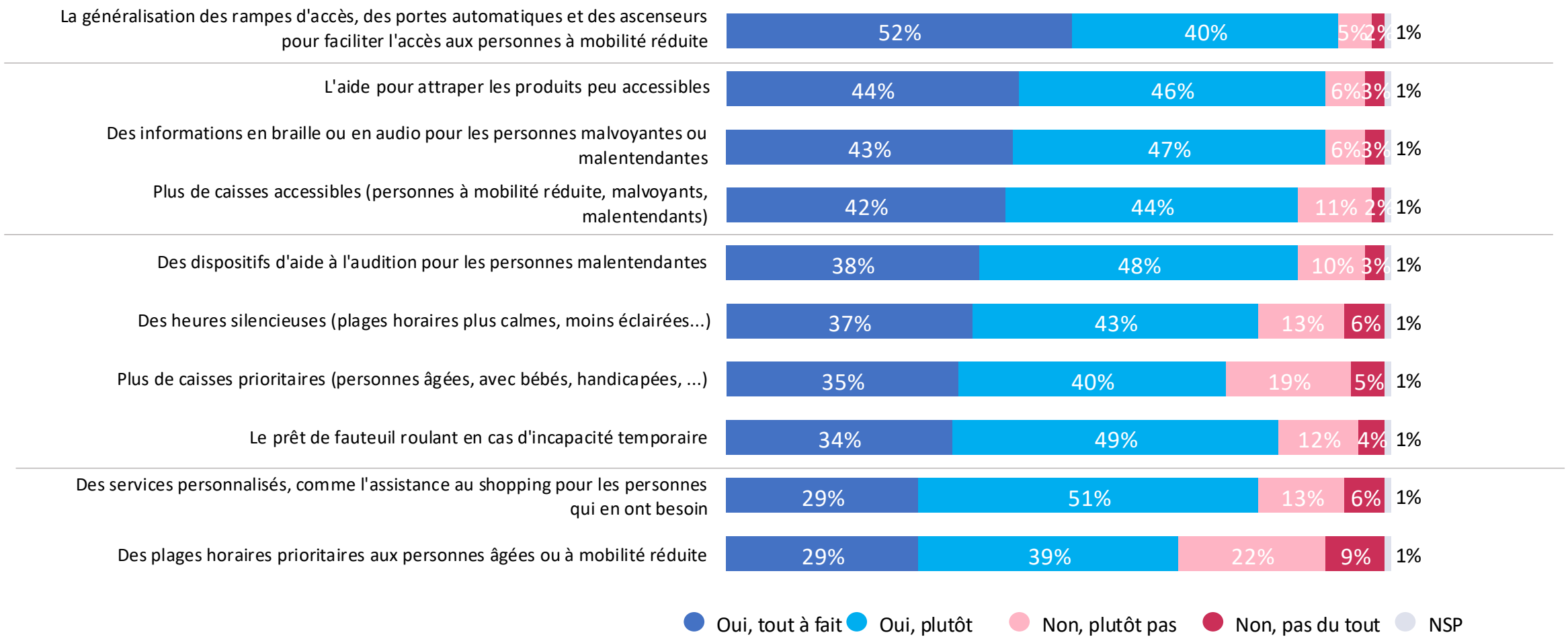
#9 **29%** Des plages horaires prioritaires aux personnes âgées ou à mobilité réduite

#9 **29%** Des services personnalisés, comme l'assistance au shopping pour les personnes qui en ont besoin

L’opinion sur la généralisation des services d’accessibilité

Q. Selon vous, chacun des dispositifs suivants devrait-il être généralisé à tous les magasins ?

Ensemble des répondants (1022 personnes)



Les nouveaux rôles attendus des magasins

Q. Selon vous, chacune des actions suivantes que pourraient mettre en œuvre les magasins est-elle une bonne ou une mauvaise idée ?

Ensemble des répondants (1022 personnes)

% Une bonne idée

#1 **90%** Proposer des actions de réinsertion professionnelle (emplois solidaires, stages, formations...)

#2 **87%** Accueillir du public en cas d'aléa climatique (canicule, inondation, etc.)

#3 **87%** Former le personnel à la lutte et au signalement des discriminations, des violences faites aux femmes et aux enfants

#4 Etendre des offres de restauration sur place dans les magasins de taille moyenne (type cantine, cafétéria, espace repas...) **79%**

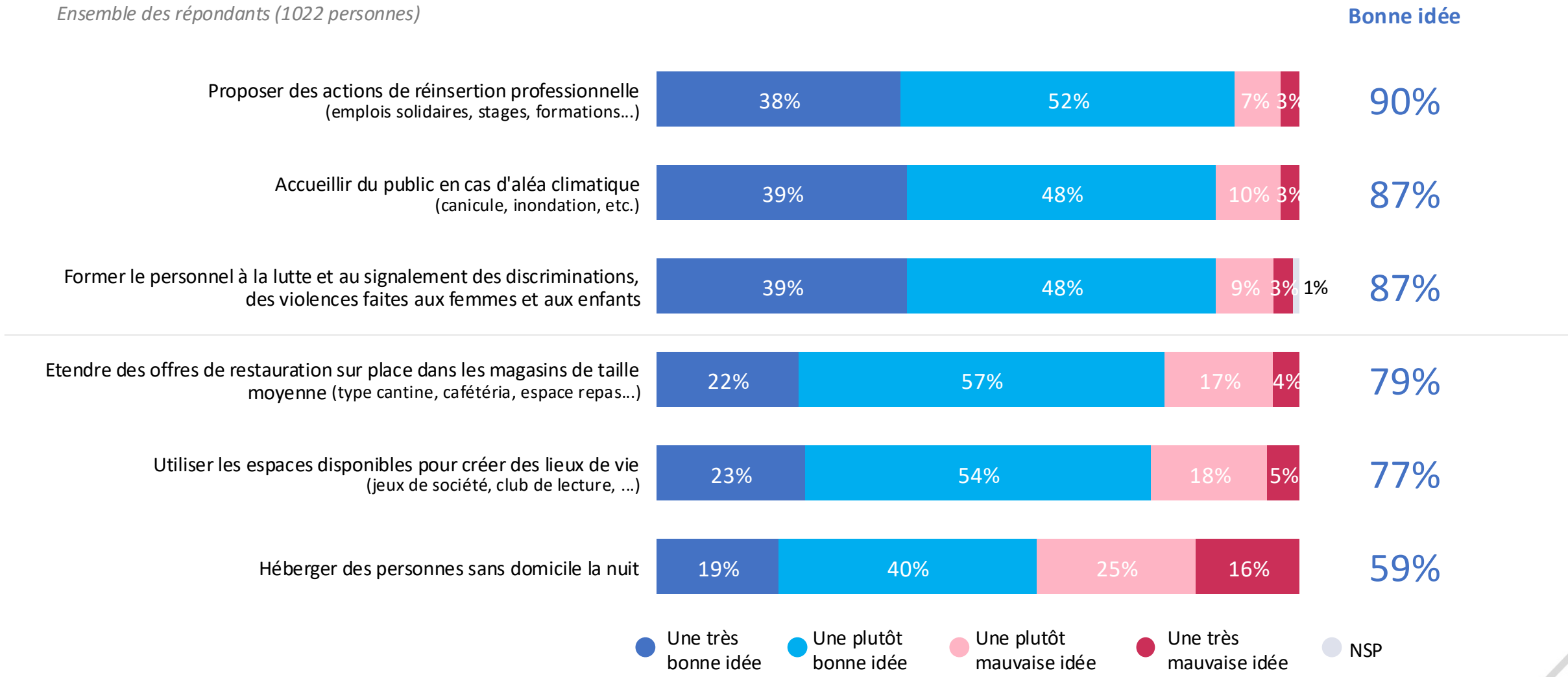
#5 Utiliser les espaces disponibles pour créer des lieux de vie (jeux de société, club de lecture, ...) **77%**

#6 Héberger des personnes sans domicile la nuit **59%**

Les nouveaux rôles attendus des magasins

Q. Selon vous, chacune des actions suivantes que pourraient mettre en œuvre les magasins est-elle une bonne ou une mauvaise idée ?

Ensemble des répondants (1022 personnes)



Contacts Presse



Pour Perifem, iloveretail.fr

Mike Hadjadj

Fondateur

+33 627 305 208

mike@iloveretail.fr

www.iloveretail.fr

@MikeHadjadj

OpinionWay

Frédéric Micheau

Directeur du Pôle Opinion

+33 1 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

www.opinion-way.com

@FMicheau



www.perifem.com