

Louvain School of Management

Amélioration de l'expérience en magasin grâce aux technologies

Comment les innovations technologiques peuvent-elles renforcer l'autonomie des consommateurs à autonomie partielle en magasin ?

Auteur : BEN SALAH Hafedh (84072400)

Promotrice : Professeur PONCIN Ingrid

Année académique 2025-2026

Travail de fin d'études (TFE) en vue d'obtenir le titre de
Master en sciences de gestion

Horaire décalé

DECLARATION

La déclaration ci-dessous est **obligatoire et doit apparaître à la première page (après la couverture) de votre TFE**

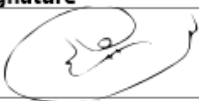
DECLARATION D'UTILISATION D'IA GÉNÉRATIVE

Confirmez soit les quatre premières déclarations, soit, le cas échéant, la dernière :

Déclarations relatives à l'usage responsable de l'IA générative	Réponse
Le contenu de mon/notre TFE est mon/notre production originale, même si j'ai/nous avons utilisé l'IA générative pour m'/nous aider à le préparer.	☒ oui ☐ non
Je/nous maîtrise/maîtrisons les théories, outils et méthodes que j'utilise/nous utilisons pour le mémoire.	☒ oui ☐ non
J'ai/nous avons vérifié que le contenu présenté dans le mémoire est exact et valide, et qu'il ne contient ni hallucination, ni fausse référence, etc.	☒ oui ☐ non
J'atteste/nous attestons maîtriser le résultat final et être capable(s) de l'expliquer et de répondre aux questions à son sujet.	☒ oui ☐ non
J'ai/nous avons pris toutes les mesures nécessaires afin de ne pas donner accès à des informations ou données confidentielles à des outils d'IA générative	☒ oui ☐ non

SIGNATURE

Signez votre déclaration

	Auteur Nom de famille, prénom(s)	Date	Signature
1	 BEN SALAH Hafedh	14/05/2026	
2			

NOTE

Pour rédiger ce document, DeepL et ChatGPT5 ont été utilisés afin de suggérer des formulations, mais le texte est original, à l'exception d'extraits explicitement mentionnés comme venant d'autres sources, mentionnées en notes de bas de page.

Avant-propos

Ce Master a commencé par une volonté de reprendre des études après plusieurs années d'expérience professionnelle, et au fur et à mesure, cela est devenu un rêve, puis un défi qui se concrétise désormais.

Je profite de cette occasion pour remercier mes professeurs m'ayant accompagné durant ce Master. Ils m'ont permis d'acquérir de nombreuses connaissances et de développer un esprit critique.

Je remercie particulièrement ma promotrice, le Professeur Poncin, dans le cadre de la rédaction de ce travail de fin d'études pour ses divers conseils.

Je tiens à remercier également ma femme et mes enfants pour leur patience et leur soutien moral durant ces 2 années.

Je remercie ma famille, ma mère, pour leur encouragement constant.

Table des matières

Liste des tableaux	iv
Liste des graphiques	v
Liste des annexes	vi
1. Introduction	1
2. Cadre conceptuel et revue de la littérature	2
2.1 Problématique et questions de recherche	2
2.2 L'autonomie	3
2.2.1 L'autonomie en magasin	4
2.2.2 L'autonomie perçue à travers la technologie	4
2.3 Le public cible : diversité des besoins et des attentes	5
2.4 Les technologies d'assistance.....	7
2.4.1 Les technologies d'assistances pour les PMR	8
2.4.2 Les technologies d'assistances pour malvoyants	8
2.4.3 Les technologies d'assistances pour malentendants.....	10
2.4.4 Les technologies d'assistances pour les personnes ayant des troubles cognitifs	10
2.5 L'adoption des technologies : facteurs favorables et freins potentiels.....	11
2.5.1 L'adoption des technologies.....	11
2.5.2 La perception des risques	12
2.5.3 La confidentialité et les risques liés à l'IA	12
2.6 Conclusion sur la revue de littérature	13
3. Analyse qualitative	14
3.1 Démarche méthodologique.....	14
3.1.1 Les guides d'entretien	15
3.1.2 Stratégie de recrutement des participants	16
3.1.3 Déontologie	16
3.1.4 Méthode d'analyse des données	16
3.2 Constitution de l'échantillon	17

3.4 Analyse des données	18
3.4.1 Analyse des données des personnes concernées	19
3.4.2 Analyse des données des accompagnants	25
3.4.3 Triangulation des données.....	30
3.5 Conclusion de l'analyse qualitative.....	32
4. Bouclage théorique.....	33
4.1 Confirmation des cadres théoriques existants	33
4.2 Apports du terrain.....	34
4.2.1 La surcharge cognitive	34
4.2.2 Le charge de l'accompagnant.....	35
4.2.3 La stigmatisation sociale	35
5. Discussion générale	35
5.1 Perception des technologies	36
5.2 Technologies intrusives, stigmatisantes ou limitantes	36
5.3 Obstacles et freins à l'usage des technologies.....	36
5.4 Impact des technologies sur la relation accompagnant–accompagné	37
5.5 Apport à la suite des réponses des enseignants	37
5.6 Pistes de recherche	38
5.7 Limites et perspectives	38
6. Conclusion générale	39
7. Bibliographie.....	41
8. Annexes	1

Liste des tableaux

Tableau 1- Problèmes rencontrés par type de handicap	7
Tableau 2 – Tableau récapitulatif des répondants (personnes concernées).....	17
Tableau 3 – Tableau récapitulatif des répondants (accompagnants).....	18
Tableau 4- Profils distincts.....	23
Tableau 5- Profil des personnes selon les accompagnants.....	28

Liste des graphiques

Figure 1- Design du SAR (Ilampooranan, et al., 2023)	8
Figure 2 - Modèle UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)	11
Figure 3 - Étapes de l'étude qualitative	14

Liste des annexes

A.	Le guide d'entretien des personnes concernées	1
B.	Le guide d'entretien des accompagnants	3
C.	Les entretiens des personnes concernées.....	6
1.	Personne en situation de handicap moteur (31/03/2026 en ligne)	6
2.	Personne malvoyante « basse vision » (02/04/2026 en ligne).....	8
3.	Personne atteinte de cécité (04/04/2026 en entretien physique).....	10
4.	Personne à mobilité réduite (07/04/2026 en entretien physique)	14
5.	Personne à mobilité réduite (13/04/2026 en ligne)	16
6.	Personne à mobilité réduite (18/04/2026 en entretien physique)	19
7.	Personne malvoyante et malentendante (22/04/2026 en ligne)	22
D.	Les entretiens des accompagnants.....	28
1.	Accompagnant d'une personne à mobilité réduite (27/03/2026 en entretien physique).....	28
2.	Accompagnant d'une personne âgée avec Alzheimer (28/03/2026 en entretien physique).....	30
3.	Accompagnant d'une personne malvoyante (04/04/2026 en ligne)	33
4.	Accompagnant d'une personne à mobilité réduite (07/04/2026 en entretien physique).....	35
5.	Accompagnant d'une personne âgée (29/04/2026 en entretien physique)	38
E.	Grille d'analyse.....	41
1.	Personne concernées par un déficit/handicap	41
2.	Personnes accompagnant une personne ayant un déficit/handicap	56
3.	Synthèse verticale des personnes concernées	65
4.	Synthèse verticale des accompagnants	72
F.	Réponses des enseignes concernant l'inclusivité.....	76
1.	Réponse de Carrefour	76
2.	Réponse de Colruyt	76
3.	Réponse de Aldi	77
4.	Réponse de Lidl.....	77

1. Introduction

Dans un monde où les innovations technologiques se développent rapidement, il est essentiel d'en exploiter le potentiel pour améliorer la qualité de vie et renforcer l'autonomie des individus.

En Belgique, près de 582 000 personnes ont officiellement obtenu une reconnaissance de leur handicap (SPF sécurité sociale, 2026). À cela s'ajoute le vieillissement de la population, où selon les dernières perspectives de Statbel, la part des personnes âgées de 67 ans et plus ne cesse de croître, avec une espérance de vie actuelle de 80 ans pour les hommes et 84 ans pour les femmes qui devrait encore progresser pour atteindre respectivement 89 et 90 ans d'ici 2080 (Statbel, 2026). Ce vieillissement de la population augmente la probabilité pour ces dernières de traverser une période d'autonomie partielle, ce qui élargit considérablement le public concerné par les enjeux d'accessibilité en magasin.

C'est dans ce contexte que les technologies d'assistance et l'intelligence artificielle occupent une place centrale, offrant de nouvelles perspectives d'inclusion pour les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. Ces technologies transforment en profondeur les environnements du quotidien, notamment les espaces commerciaux, en favorisant une expérience d'achat plus autonome.

À travers cette étude, nous cherchons à comprendre la relation entre l'usage de ces outils technologiques et le vécu des usagers : dans quelle mesure ces innovations renforcent-elles réellement leur sentiment d'autonomie, quelles difficultés ou contraintes peuvent freiner leur adoption, et comment ces dispositifs redéfinissent-ils le rôle de l'accompagnateur ?

C'est dans cette optique que s'inscrit notre problématique, qui interroge les effets de l'adoption des technologies d'assistance en magasin sur l'autonomie des personnes à autonomie partielle et sur leurs accompagnants, tout en mettant en lumière les limites et défis liés à leur mise en œuvre dans les points de vente.

Ce travail s'articule en deux grandes parties. La première consiste en une revue de la littérature qui pose les fondements théoriques nécessaires à la compréhension du sujet : elle définit d'abord la notion d'autonomie, puis met en évidence la diversité des profils de personnes en situation

de handicap dont les besoins et les difficultés varient et quelques technologies d'assistances sont également présentées.

La seconde partie s'appuie sur une étude qualitative menée auprès de consommateurs concernés par un handicap et des accompagnants de ceux-ci, dont les expériences vécues sont recueillies et interprétées selon les apports théoriques de la première partie, permettant de mieux saisir la complexité des réalités vécues sur le terrain.

2. Cadre conceptuel et revue de la littérature

2.1 Problématique et questions de recherche

Dans le cadre de ce travail, nous cherchons à comprendre comment les technologies en magasin peuvent influencer l'autonomie perçue des personnes à autonomie partielle, notamment les personnes malvoyantes, âgées ou à mobilité réduite, ainsi que la manière dont ces technologies transforment la relation entre ces personnes et leurs accompagnants.

L'objectif est de comprendre la relation entre l'utilisateur et la technologie dans le contexte du point de vente, en mettant en lumière les expériences vécues, les perceptions, les besoins selon le profil du consommateur, les obstacles rencontrés et les éventuels freins à l'adoption de ces technologies.

Cette recherche pourrait offrir aux commerces l'opportunité de renforcer leur positionnement inclusif en comprenant de manière approfondie les besoins, les attentes et les contraintes vécues par les personnes à autonomie partielle. Elle leur permet d'identifier les technologies réellement pertinentes pour leurs clients, améliorer l'accessibilité de leurs points de vente et d'optimiser l'expérience d'achat. En intégrant ces enseignements, les commerces peuvent non seulement accroître le sentiment d'autonomie de leurs clients, mais également réduire les obstacles rencontrés en magasin, fluidifier les parcours d'achat et proposer des solutions technologiques adaptées. Cette démarche contribue à renforcer la satisfaction et la fidélisation des consommateurs, tout en permettant aux enseignes de se différencier par une approche plus inclusive, innovante et attentive aux besoins d'une clientèle souvent sous-considérée.

Afin de mieux appréhender notre problématique, il est nécessaire d'apporter une compréhension à ces différentes questions :

- Comment les personnes à autonomie partielle perçoivent-elles les technologies d'assistance en magasin, et en quoi ces outils peuvent-ils contribuer à renforcer leur sentiment d'autonomie ?
- Ces technologies peuvent-elles être vécues comme intrusives, stigmatisantes ou même réduire le sentiment d'indépendance des consommateurs ?
- Quels obstacles, appréhensions ou expériences négatives freinent l'usage de ces technologies ?
- Comment l'introduction des technologies transforme-t-elle la relation entre le consommateur et son accompagnant ?

Dans le cadre de ce sujet :

- La population cible : toutes personnes à autonomie partielle qui nécessite ou non un accompagnateur, tels que les personnes malvoyantes, les personnes âgées, ou à mobilité réduite,
- L'étude qualitative se concentre sur l'usage et la perception des technologies accessibles dans les points de vente situés en Région Wallonne.
- Les dimensions économiques, environnementales ou externes au point de vente ne sont pas prises en compte dans cette recherche.

2.2 L'autonomie

L'autonomie constitue un concept central dans l'analyse de l'expérience en magasin, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un public présentant certaines déficiences motrices, sensorielles ou encore cognitives.

Avant d'aborder le rôle des technologies, il est dès lors essentiel de définir ce que l'on entend par « autonomie ».

Selon Auzoult (Auzoult, 2008), la définition de l'autonomie est plurielle. Dans sa forme primaire, la notion d'autonomie est similaire à « l'autosuffisance » où l'on ne peut compter que sur soi-même et se passer des autres. Dans une autre conception, l'autonomie prend en compte l'environnement de la personne, où le recours au tiers ou **aux technologies** est un moyen efficace pour restaurer une autonomie d'action en cas d'incapacité physique. Cette conception, dite « **situationniste** », considère que l'autonomie résulte de l'équilibre entre l'environnement physique, social, cognitif et organisme, ainsi que des capacités de la personne à les contrôler et agir sur ces éléments. Dans cette perspective, l'état opposé à l'autonomie ne correspond pas

simplement à une absence de capacités. Auzoult (Auzoult, 2008) qualifie ceci de « **situnomie** », correspondant à l'impossibilité pour une personne de percevoir ou influencer sur les diverses instances qui structurent ses jugements et ses conduites.

2.2.1 L'autonomie en magasin

Dans le contexte de l'expérience en magasin, ces conceptions de l'autonomie prennent une dimension particulièrement concrète pour les personnes à autonomie partielle. L'autonomie situationniste décrite (Auzoult, 2008) montre en effet que la capacité d'agir ne dépend pas uniquement des ressources individuelles, mais résulte de l'ajustement entre la personne et l'environnement dans lequel elle évolue.

Lorsqu'un magasin n'offre pas des contrastes visuels suffisants, des allées dégagées ou des dispositifs d'aide adaptés, la personne peut se retrouver en situation de « situnomie » : elle ne perçoit plus les options réellement accessibles, ne parvient pas à identifier les moyens concrets pour atteindre son objectif (trouver un produit, se repérer, se déplacer), ou ne comprend pas comment utiliser les dispositifs mis à disposition.

À l'inverse, un environnement commercial accessible avec technologies d'assistance pertinentes participe à l'autonomisation du client. Cela permet à la personne de percevoir les options possibles, de comprendre les moyens d'y accéder et d'ajuster son comportement en fonction de ses propres limites.

Cependant, à travers l'analyse de ces définitions de l'autonomie, l'adoption de technologies d'assistance ne suffit pas à elle seule, à garantir cette autonomisation. Sans un accompagnement adéquat permettant à la personne de comprendre les options réellement accessibles, les moyens de les mobiliser et les implications de leur usage, ces technologies risquent de rester inefficaces ou sous-utilisées. L'autonomisation est possible si un accompagnement à l'utilisation de ces outils technologiques est mis en place.

2.2.2 L'autonomie perçue à travers la technologie

Au-delà de cette définition de l'autonomie, il est important de noter que l'autonomie perçue à travers la technologie peut être très variable selon l'utilisateur.

Une recherche sur les véhicules autonomes (Shows, Zothner, & Albinsson, 2024) démontre que les personnes ayant un fort locus de contrôle interne, c'est-à-dire qui aiment décider, agir et maîtriser leur environnement vont ressentir une perte de contrôle et donc d'autonomie lorsqu'un

véhicule autonome prend les décisions à leur place. Tandis que les personnes ayant un faible locus de contrôle, c'est-à-dire qui se sentent moins autonomes dans la vie quotidienne, peuvent percevoir celle-ci comme un gain d'autonomie étant donné que cette technologie lui permet de faire ce dont elles ne se sentent pas capables.

Cela démontre que l'autonomie perçue n'est pas universelle, elle varie selon les compétences, le profil et le contexte d'usage. Une même technologie peut être vécue comme un levier d'autonomisation par certains, et comme une source de dépendance ou d'exclusion par d'autres. Ce même constat peut être transposé au contexte du point de vente, où par exemple, une personne malvoyante ayant un fort locus de contrôle pourra percevoir un système de guidage vocal comme intrusif, tandis qu'une personne âgée peut habituée à se déplacer seule en magasin pourra voir cela comme un gain de liberté.

2.3 Le public cible : diversité des besoins et des attentes

Ces différentes conceptions de l'autonomie étant posées, il convient de s'intéresser aux profils des personnes concernées, dont les besoins et les attentes vis-à-vis des technologies varient considérablement selon leur type de handicap. Comme l'explique Dubost (Dubost, 2018), on peut distinguer deux profils : d'une part, le consommateur passif, principalement dépendant des autres ; d'autre part, un consommateur plus actif, qui cherche à s'approprier et à investir pleinement l'espace marchand.

Cette distinction a des implications directes pour notre recherche. Comme l'explique Dubost (Dubost, 2018), le consommateur « passif » voit son rôle se limiter à communiquer ses besoins afin que l'offre soit adaptée au mieux, tandis que le consommateur plus « actif » cherche à utiliser ses expériences de consommation pour gagner en autonomie. Ces deux profils n'accordent donc pas la même valeur aux dispositifs technologiques en magasin.

Ainsi, selon le type de consommateur interrogé, les perceptions, les besoins et les attentes vis-à-vis des technologies seront très différentes. Là où un consommateur « passif » peut ne pas percevoir l'intérêt de ces outils ou les considérer comme une aide parmi d'autres, un consommateur plus actif les envisagera davantage comme des leviers lui permettant de renforcer son autonomie, de mieux contrôler son parcours d'achat et de réduire les situations de dépendance subie. Mais au-delà de cette distinction entre ces profils « comportementaux »,

il est également essentiel de mentionner que les besoins et attentes des consommateurs varient fortement selon leur type de handicap.

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) de l'OMS (Organisation mondiale de la santé, 2001) distingue plusieurs catégories de fonctions organiques pouvant générer une situation de handicap, dont celles-ci :

- les fonctions de l'appareil locomoteur et liées au mouvement, affectant la mobilité et les déplacements ;
- les fonctions des systèmes cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire pouvant limiter l'endurance et les déplacements ;
- les fonctions sensorielles, comprenant les déficiences visuelles et auditives ;
- les fonctions mentales, incluant les fonctions de l'attention, cognitives et de la mémoire ;

Les types Les principaux problèmes rencontrés d'handicap

<i>Moteur</i> (Kaufman-Scarborough, 1999)	• Accès au magasin (par exemple : portes non automatiques, pas de rampe d'accès) • Circuler dans l'espace (allées parfois trop étroites, obstacles au sol) • Accéder à certains produits (trop haut) • Manque d'empathie du personnel (pas d'assistance proposée)
<i>Sensoriel (visuel)</i> (Yu, Tullio-Pow, & Akhtar, 2015)	• Se déplacer (éviter les obstacles, entrer dans le magasin) • Percevoir les limites des espaces • Adaptation à la lumière, éblouissement, contrastes insuffisants • Distinguer les couleurs • Lire les étiquettes (police trop petite) • Signalétique du magasin (police en italique, trop petite, hauteur) • Interaction avec les vendeurs (sur-assistance intrusive, manque d'empathie, ...) • Paiement (lecture du ticket, terminaux tactiles inutilisables, reconnaître les billets/pièces, vérifier le montant) (Çelik, 2025) • Sentiment d'exclusion (sensation d'être marginalisé ou exclu)
<i>Sensoriel (auditif)</i>	• Difficultés à comprendre les discussions dans des environnements bruyants

(Hyeonsu, Heetae, Sojung, Jihyeon, & Kyudong, 2024)	• Stigmatisation sociale liée aux appareils auditifs • Difficultés dans les interactions sociales • Comparer et capter les informations sonores en temps réel • Manque de confiance dans les transcriptions des discours en temps-réel
Cognitif <i>(Alzheimer, Autisme, etc)</i> (Gopan, 2025)	Démence, Alzheimer : (The Dementia Centre, 2025) • Signalétique peu utile • Manque de sensibilisation (handicap invisible, le personnel est moins aidant) • Difficultés pour se repérer • Changement de l'organisation des rayons réguliers • Manque de contraste • Bruit Autisme : (MacLennan, et al., 2022) • Surcharge sensorielle (sons, lumières, odeurs) • Environnement bruyant, trop de personnes • Sensation d'étouffement (rayons étroits) • Changement des rayons fréquents • Difficultés de communication • Rythme trop rapide (en caisse ou en rayon)

Tableau 1- Problèmes rencontrés par type de handicap

2.4 Les technologies d'assistance

Ces dernières années, les avancées technologiques ont profondément transformé les possibilités d'inclusion dans les environnements commerciaux. Parmi ces innovations, les technologies d'assistance occupent une place centrale car elles visent à compenser les limitations sensorielles, cognitives ou motrices afin de renforcer l'autonomie des consommateurs. Les technologies présentées ci-dessous ont été sélectionnées en fonction de certains obstacles identifiés dans le Tableau 1.

2.4.1 Les technologies d'assistances pour les PMR

Pour les personnes à mobilité réduite, les difficultés principales identifiées dans le Tableau 1 concernent la circulation dans les allées, l'accès aux produits en hauteur ou trop lourds, et le manque d'assistance spontanée du personnel. Certaines solutions dans des points de vente tels que les chariots adaptés ou encore les bornes de commande à hauteur accessible permettent de répondre aux besoins d'accessibilité physique.

Dans une perspective plus innovante, l'Institut Indien des Technologies Madras et Accenture (Ilampooranan, et al., 2023) ont développé un robot pouvant être utilisé en tant que « Shopping Assistance Robot (SAR) ». Celui-ci est composé de capteurs pour la navigation, une structure « humanoïde » favorisant les interactions, et d'un bras articulé permettant de saisir un objet, le déposer dans son panier et scanner le code-barres. Ce robot pouvant être connecté au serveur et aux caméras du magasin peut recevoir des informations sur des clients « ayant besoin d'aide », si par exemple celui-ci regarde un article durant un long moment.

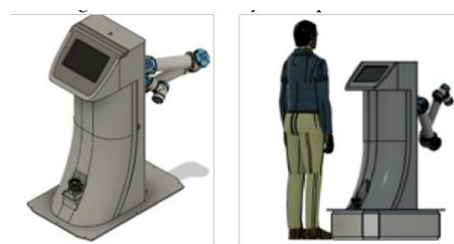


Figure 1- Design du SAR (Ilampooranan, et al., 2023)

Ce type de solution répond aux difficultés d'accès aux produits en hauteur et au manque d'assistance identifiés pour les personnes à mobilité réduite. Cependant son déploiement reste un coût pour les enseignes, et l'interaction avec un robot peut être perçue comme stigmatisante par certains utilisateurs, notamment ceux ayant un fort locus de contrôle, pour qui cette assistance pourrait être vécue comme une perte d'autonomie.

2.4.2 Les technologies d'assistances pour malvoyants

La littérature scientifique met en lumière de nombreuses difficultés rencontrées par les personnes malvoyantes lors de leurs achats en magasin. Ces obstacles apparaissent tout au long du parcours client, allant de la recherche des produits jusqu'au moment du paiement.

Le processus d'achat

Des chercheurs du département d'ingénierie informatique de l'Université du Koweït, ont développé *SightNavigator*, une paire de lunettes dotée d'Intelligence Artificielle permettant la

détection d'obstacles en temps réel, la reconnaissance des rayons du magasin et l'identification des produits grâce à une caméra et des commandes vocales permettant d'obtenir des informations. Bien que *SightNavigator* n'est pas encore commercialisé, l'étude a prouvé une fiabilité de 95% et une réduction de temps de 40% pour se repérer (Maha, et al., 2025). Il répond ainsi directement aux difficultés de déplacement et d'orientation pour ces personnes.

Dans une perspective commerciale, Meta (Meta, 2026) a intégré l'Intelligence Artificielle Meta AI dans ses lunettes connectées, permettant de décrire l'environnement, lire du texte, identifier des objets et assurer une assistance en temps réel. Grâce au partenariat avec l'association « *Be My Eyes* », un appel avec un bénévole peut être déclenché vocalement pour l'aider à accomplir certaines tâches. Cependant, leur prix variant de 246,75€ à 469€ et leur besoin de calibrage en fonction du profil de l'utilisateur limite fortement leur accessibilité pour une large partie du public cible, rendant un prêt en magasin difficilement envisageable.

La magasin Carrefour d'Auderghem a quant à lui mis en place en 2024, un système innovant combinant Virtuoz, un plan tactile sonore et NaviLens, utilisant des QRcodes détectables jusqu'à 20m via une application dédiée, permettant de guider les personnes malvoyantes et de fournir des informations sur les produits (Carrefour, 2024). Néanmoins, Carrefour a confirmé ne pas envisager d'étendre ce dispositif à d'autres magasins étant donné que la phase test n'a pas produit les résultats escomptés (Annexe F - point 1). Cela soulève la question de la viabilité opérationnelle de tels dispositifs pour les enseignes même lorsque leur pertinence pour les utilisateurs est avérée.

Le paiement

Le passage à la caisse reste un obstacle majeur pour les personnes malvoyantes. L'absence de retour vocal, le manque de repères tactiles et la difficulté à vérifier les montants affichés compromettent leur autonomie et augmentent le risque d'erreur ou de dépendance envers un tiers (Yu, Tullio-Pow, & Akhtar, 2015).

En Europe, le European Accessibility Act (EAA) rend l'accessibilité obligatoire depuis le 28 juin 2025, contraignant les enseignes à adapter les terminaux de paiement (Ebu, 2023). En Belgique, Ingenico a mis au point des terminaux de paiement avec un contraste élevé, et une possibilité de retour vocal (Ingenico, 2026) mais ceux-ci ne sont pas encore accessibles partout. Au Canada, la société Moneris a développé un terminal de paiement plus avancé, partiellement

financé par le gouvernement canadien, intégrant un guidage audio tout au long du processus, tant sur les terminaux manuels que les écrans tactiles (Moneris, 2026). Ces solutions répondent aux difficultés de paiement identifiées dans le Tableau 1, mais leur déploiement reste limité.

2.4.3 Les technologies d'assistances pour malentendants

Les principales difficultés des personnes malentendantes en magasin, identifiées au Tableau 1, concernent la communication, la compréhension des annonces sonores et les interactions sociales en temps réel.

Pour répondre aux difficultés de communication directe, l'application d'assistance « SOVORO » permet de retranscrire en texte dans un délai de 2 secondes le discours d'une personne (Hyeonsu, Heetae, Sojung, Jihyeon, & Kyudong, 2024). Cette solution répond directement au besoin d'interaction social identifié pour ce type de profil. Cependant, son efficacité reste conditionnée à l'acceptation de son interlocuteur d'utiliser ce type d'outil.

Par ailleurs, les systèmes lumineux et les écrans d'information jouent un rôle complémentaire essentiel pour rendre les annonces sonores accessibles visuellement, comme l'ouverture d'une caisse par exemple (Gopan, 2025). Ces dispositifs, moins coûteux et plus facilement déployables que d'autres technologies constituent une solution inclusive discrète qui ne stigmatise pas l'utilisateur, répondant ainsi à la fois aux besoins d'information et au risque de stigmatisation sociale identifié dans le Tableau 1.

2.4.4 Les technologies d'assistances pour les personnes ayant des troubles cognitifs

Les personnes ayant des troubles cognitifs, qu'il s'agisse de démence, d'Alzheimer ou d'autisme, sont principalement confrontées en magasin à des difficultés de repérage et une signalétique peu adaptée.

Gopan (Gopan, 2025) souligne l'importance d'outils visuels simples et cohérents permettant de structurer l'espace et de réduire la surcharge informationnelle. Une signalétique claire, avec des pictogrammes lisibles et des contrastes suffisants, permet de guider le client de manière intuitive sans générer de stress cognitif supplémentaire.

Sur le plan numérique, des interfaces épurées présentant les informations de manière progressive et sans surcharge visuelle, contribuent à créer un environnement plus prévisible et rassurant pour ces utilisateurs (Gopan, 2025). Ces aménagements répondent directement aux

difficultés de repérage, au bruit informationnel et aux changements fréquents d'organisation identifiés dans le Tableau 1. Cependant, leur efficacité peut être compromise par des modifications fréquentes de l'organisation des rayons, identifiées comme un obstacle majeur pour ce profil.

2.5 L'adoption des technologies : facteurs favorables et freins potentiels

Si ces technologies offrent des réponses prometteuses aux obstacles identifiés, leur adoption par les consommateurs n'est pas garantie.

2.5.1 L'adoption des technologies

L'adoption d'une technologie dépend de divers facteurs. Selon le modèle UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012), sept éléments vont impacter l'intention d'utiliser une technologie :

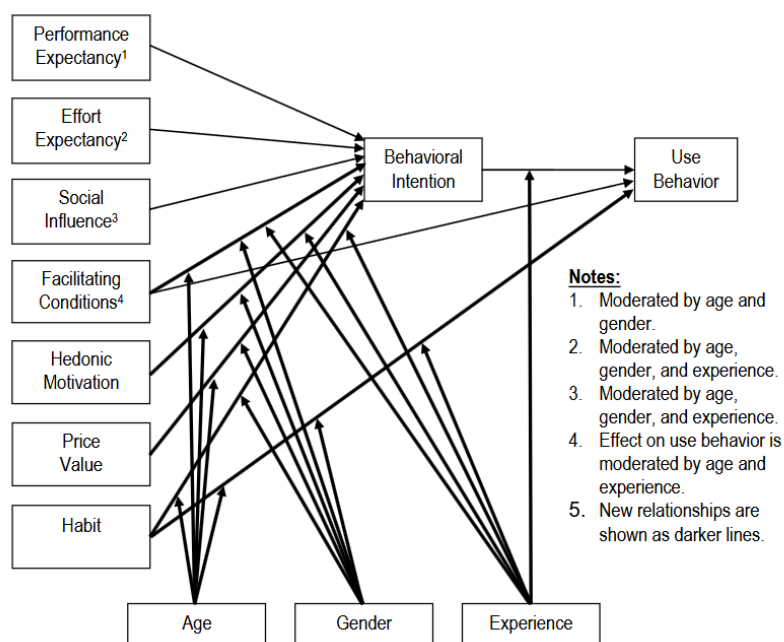


Figure 2 - Modèle UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

- la performance attendue : le niveau de bénéfice procuré par la technologie ;
- l'effort attendu : la facilité perçue ;
- l'influence sociale : la perception de cette technologie par les proches ;

- les conditions facilitatrices : la perception des ressources et du soutien disponibles pour l'utiliser ;
- la motivation hédonique : le plaisir procuré par son utilisation ;
- la valeur du prix : balance entre les bénéfices perçus et le coût financier ;
- l'habitude : l'habitude d'utilisation grâce à l'apprentissage par répétition.

Ces facteurs, influencés par l'âge, le genre et l'expérience, vont moduler l'intention du comportement, qui à son tour va déterminer le comportement d'utilisation.

Par exemple, pour les utilisateurs les plus âgés, les conditions facilitatrices et l'habitude vont jouer un rôle plus important, tandis que la motivation hédonique sera davantage déterminante chez les utilisateurs plus jeunes et peu expérimentés (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

2.5.2 La perception des risques

Bien que ces dimensions puissent influencer sur l'intention d'adopter une technologie, cela peut être freiné par les risques perçus par le consommateur.

Selon (Sohn, 2024), les technologies peuvent susciter des perceptions négatives telles qu'un risque de dépendance à celle-ci, une perte de contrôle et d'autonomie, la perte d'individualité et d'identité ou encore un sentiment de déconnexion sociale. De plus, le consommateur peut percevoir les technologies comme un risque pour autrui (Sohn, 2024), où leur mise en œuvre est susceptible d'avoir un impact sur les employés via la suppression des postes de caissiers par exemple. Par ailleurs, certaines recherches sur l'adoption de lunettes intelligentes en réalité augmentée ont montré que le consommateur peut y percevoir une perte de confidentialité pour autrui et lui-même (Rauschnabel, He, & Ro, 2018).

Enfin, ces perceptions de risques, combinées aux difficultés d'usage rencontrées par certains profils, peuvent générer de la frustration, une exclusion sociale, une diminution du sentiment d'autonomie et in fine, une diminution de l'estime de soi, comme le souligne Zhu et al (2025).

2.5.3 La confidentialité et les risques liés à l'IA

Au-delà de cette perception des risques, une étude menée par l'Université de Wolverhampton en Angleterre (Adanyin, 2024) révèle que l'adoption de l'Intelligence artificielle dans les commerces soulève des enjeux éthiques majeurs, notamment autour de la vie privée, de la transparence et de l'équité algorithmique. Si l'IA peut améliorer la personnalisation, l'efficacité et la compétitivité des enseignes, elle génère une forte inquiétude auprès des clients

concernant la quantité de données collectées, mais aussi la manière dont celles-ci sont utilisées. Les consommateurs ont un énorme manque de confiance, craignent la surveillance commerciale et estiment que les systèmes d'Intelligence Artificielle ne traitent pas chaque consommateur de manière équitables, où une majorité pensent que les recommandations ou décisions automatisées sont biaisées, ce qui peut affecter les recommandations de produits, les prix personnalisés ou encore les promotions ciblées.

La confiance envers les technologies est un point essentiel pour leur adoption. Si celle-ci est perçue comme intrusive ou inéquitable, elle risque d'être rejetée ou de provoquer un sentiment de dépendance encore plus marqués pour un public déjà vulnérable.

2.6 Conclusion sur la revue de littérature

La notion d'autonomie abordée dans sa conception « situationniste » montre que la capacité d'agir ne dépend pas uniquement des ressources individuelles mais résulte de l'interaction entre la personne et son environnement. Dans ce cadre, les technologies d'assistance peuvent être un levier d'autonomisation, à condition que l'environnement commercial les rendent accessibles et compréhensibles.

Par ailleurs, l'autonomie perçue à travers la technologie varie considérablement selon le profil de l'utilisateur, où une même solution peut être perçue comme un gain d'autonomie par certains et comme une perte de contrôle pour d'autres.

Les consommateurs en situation d'handicap ont des besoins, des attentes et des difficultés qui varient selon leur type de handicap, mais également selon leur profil comportemental (passif ou actif). Cette diversité démontre qu'une technologie ne pourra répondre universellement à l'ensemble des consommateurs.

Les technologies d'assistances introduites offrent des réponses concrètes à divers obstacles rencontrés en magasin mais leur déploiement reste coûteux et leur adoption par les consommateurs n'est pas garantie. Le modèle UTAUT2 montre que cette adoption dépend de plusieurs facteurs, allant de la performance attendue aux habitudes d'utilisation, qui sont modulés par l'âge, le genre et l'expérience. Ces facteurs revêtent une importance particulière pour les personnes à autonomie partielle, pour lesquelles les conditions facilitatrices et les habitudes peuvent jouer un rôle plus important.

À cela s'ajoute certains freins liés à la perception des risques avec une crainte de perte de contrôle ou d'une atteinte à la vie privée, pouvant conduire au rejet de ces technologies.

Cette revue de littérature offre un éclairage sur la problématique mais ne permet pas de considérer les expériences vécues sur le terrain par les personnes à autonomie partielle. La partie empirique nous permet de recueillir les perceptions des consommateurs concernés et leurs accompagnants afin de mieux répondre à celle-ci.

3. Analyse qualitative

Cette partie a pour objectif d'examiner, à travers une étude qualitative, la manière dont les technologies disponibles en magasin influencent l'autonomie perçue des personnes à autonomie partielle. L'analyse porte notamment sur les personnes malvoyantes, malentendantes, âgées, à mobilité réduite ou présentant des troubles cognitifs, ainsi que sur l'impact potentiel de ces outils sur la relation entre ces personnes et leurs accompagnants.

Cette démarche vise à comprendre comment ces technologies sont perçues, quels effets intrusifs ou stigmatisants elles peuvent susciter, dans quelle mesure elles renforcent ou non le sentiment d'autonomie, quels obstacles freinent leur adoption, et comment leur introduction peut redéfinir les rôles entre consommateurs et accompagnants en situation d'achat.

3.1 Démarche méthodologique

La démarche adoptée pour cette étude s'articule autour de plusieurs étapes.

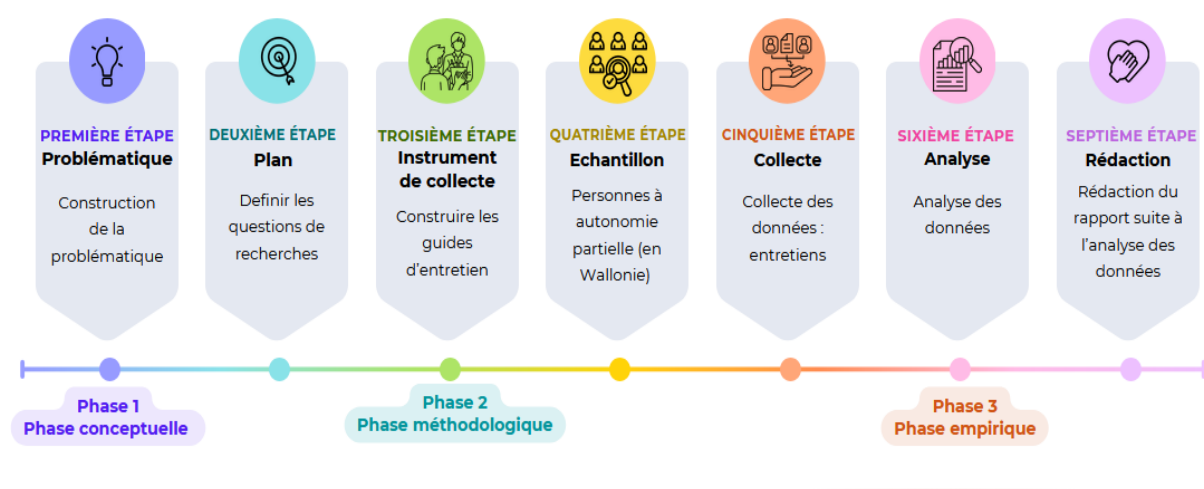


Figure 3 - Étapes de l'étude qualitative

Dans la phase **conceptuelle**, la problématique suivante a été posée : « Comment les innovations technologiques peuvent-elles renforcer l'autonomie des consommateurs en magasin ? ».

Durant la phase **méthodologique**, les personnes à autonomie partielle ont été retenues comme public cible. Les questions de recherche visant à approfondir leur expérience ont été définies, et deux guides d'entretien distincts ont été élaborés : l'un destiné aux personnes rencontrant des difficultés dans leurs activités quotidiennes, l'autre à leurs accompagnants. Enfin, l'échantillon composé de personnes à autonomie partielle résidant en Wallonie a été constitué.

3.1.1 Les guides d'entretien

Lors de la phase empirique, la collecte des données a été réalisée au moyen d'entretiens menés soit en ligne, soit en présentiel lors de rencontres organisées avec les participants. Les entretiens en présentiel ont suivi un format semi-directif, permettant d'aborder les thèmes prévus tout en laissant aux participants la liberté d'exprimer leurs expériences.

Les guides d'entretien structurant les échanges sont présentés en annexe afin de ne pas alourdir le corps du texte (Annexe A et Annexe B).

Le guide d'entretien destiné aux personnes concernées par un handicap a été construit de manière progressive en débutant par une phase d'échauffement afin de mettre à l'aise le participant et de recueillir des informations générales sur son profil, ses activités quotidiennes et son ressenti global lors de ses achats en magasin. Dans la seconde partie, les habitudes d'achat, le déroulement des courses, les difficultés rencontrées et la perception de l'accessibilité des enseignes sont abordés afin de comprendre la manière dont le participant vit l'expérience d'achat dans son ensemble, indépendamment de la technologie. La troisième partie est consacrée à la perception et à l'usage des technologies en magasin, avec les freins et bénéfices potentiels perçus. La dernière partie de l'entretien permet de recueillir quelques données socio-démographiques et une ouverture permettant au participant d'ajouter des éléments non abordés. Pour les accompagnants, le guide d'entretien a été constitué de la même manière, avec certaines nuances afin de connaître son rôle, son lien avec la personne accompagnée et son expérience quotidienne. Ceci permet de contextualiser les réponses et de comprendre la dynamique d'accompagnement. Nous cherchons également à savoir quelles tâches sont réalisées par l'accompagnant, quels obstacles sont rencontrés et comment l'autonomie de la personne accompagnée est perçue. Mais aussi sa perception des technologies ainsi que leurs impacts potentiels sur l'autonomie et la relation accompagnant–accompagné.

3.1.2 Stratégie de recrutement des participants

Après l'élaboration des guides d'entretien, diverses démarches ont été entreprises pour identifier des personnes correspondant au public cible. Plusieurs associations actives auprès de personnes à autonomie partielle ont été contactées afin de relayer l'appel à participation, notamment EQLA, La Lumière, la Fondation I See, Troisième Œil, la Fédération Francophone des Sourds de Belgique, les Amis des Aveugles, Altéo, entre autres. Le recrutement a également été complété à travers les recommandations de proches, un cabinet de kinésithérapie disposant d'une large patientèle, ainsi que par des publications sur les réseaux sociaux.

3.1.3 Déontologie

Conformément aux principes déontologiques, l'anonymat des personnes interrogées a été garanti et leur consentement explicite a été demandé avant tout enregistrement audio. Les entretiens réalisés en présentiel ont été enregistrés uniquement avec l'accord des participants, puis intégralement retranscrits. Les fichiers audios ont ensuite été supprimés dès que la retranscription complète a été effectuée afin d'assurer la confidentialité des données.

3.1.4 Méthode d'analyse des données

L'analyse des données s'inspire de l'approche qualitative proposée par Giannelloni et Vernet (1995) (Masset, 2025-2026). Cette approche repose sur l'identification d'unité de sens, leur codage et leur regroupement en catégories thématiques.

L'analyse a été menée dans un premier temps en s'appuyant sur les questions de recherche (perception des technologies, sentiment d'autonomie, obstacles, stigmatisation, relation accompagnant-accompagné). Des thèmes non anticipés sont également apparus, tels que la peur de la perte d'humain, la surcharge sensorielle, la difficulté liée aux changements fréquents dans les magasins, ou encore la stigmatisation sociale vécue indépendamment de la technologie.

Les thèmes ont été construits à partir de la récurrence des éléments observés dans les verbatims. Par exemple, les difficultés liées aux écrans tactiles et à l'absence de synthèse vocale ont été relevées chez plusieurs participants malvoyants ou aveugles. Les obstacles physiques (hauteur des rayons, frigos, obstacles au sol) ont été mentionnés par les personnes à mobilité réduite. Dans de plusieurs entretiens, la peur de tomber ou de se perdre apparaît, ainsi que la crainte d'une disparition du contact humain.

3.2 Constitution de l'échantillon

L'échantillon de cette étude est composé de personnes présentant différents types de handicap, ainsi que des accompagnants de personnes ayant ces difficultés, afin de refléter la diversité rencontrée en magasin.

Les critères d'inclusion à l'enquête sont :

- être âgé de plus de 18 ans ;
- être en perte d'autonomie partielle ou accompagner une personne à autonomie partielle : déficit moteur, sensoriel ou cognitif, ou une personne âgée ;
- habiter en Région Wallonne

Profils des participants concernés par une perte d'autonomie :

Les entretiens ont été réalisés en ligne (4) ou en présentiel (3), selon les préférences et les contraintes des participants.

	Âge	Situation familiale	Situation professionnelle	Accompagnant	Type de déficit	Fréquence des courses	Niveau d'autonomie
I1	20	Célibataire	Étudiant	Non	PMR	1x/semaine	Moyenne
I2	57	Célibataire	Ne travaille pas	Non	Malvoyant de naissance	1x/semaine	Moyenne
I3	31	Célibataire	Ne travaille pas (volontariat)	Non	Aveugle tardif	3x/semaine	Haute
I4	79	Veuve	Pensionnée	Oui	PMR	Rare	Faible
I5	64	Marié	Ne travaille pas	Oui	PMR	1x/mois	Faible
I6	34	En couple	Ne travaille pas	Parfois	PMR	2-3x/semaine	Haute
I7	64	Divorcée	Ne travaille pas	Non	Malvoyante et malentendante	1x/semaine	Moyenne

Tableau 2 – Tableau récapitulatif des répondants (personnes concernées)

Profils des participants (accompagnants) :

Les entretiens ont été réalisés en ligne (1) ou en présentiel (4), selon les préférences et les contraintes des participants.

	Âge	Situation familiale	Situation professionnelle	Lien	Type de déficit	Fréquence des courses	Niveau d'autonomie de l'accompagné
1	33	Célibataire	Employé	Père	PMR	1x/semaine	Haute
2	56	Marié	Ne travaille pas	Mère	Cognitif (Alzheimer)	Rare	Faible
3	80	Marié	Pensionné	Femme	Malvoyante	Plusieurs x/semaine	Moyenne
4	56	Marié	Employée	Mère	PMR	Rare	Faible
5	57	En couple	Ne travaille pas (mutuelle)	Amie	Agée	1x/mois	Faible

Tableau 3 – Tableau récapitulatif des répondants (accompagnants)

Les **12** entretiens réalisés ont été menés jusqu'à atteindre la saturation, c'est-à-dire le moment où les nouveaux entretiens n'apportaient plus d'informations supplémentaires pertinentes, constituent le corpus de cette recherche. Les entretiens en présentiel, d'une durée de +- 35 minutes, ont été intégralement retranscrits afin de permettre une analyse qualitative approfondie. Le corpus comprend des profils variés ainsi que des accompagnants, ce qui permet de croiser les perspectives.

3.4 Analyse des données

Afin d'effectuer l'analyse qualitative, une grille d'analyse a été construite tant pour les personnes concernées que pour les accompagnants. Cette grille d'analyse a été élaborée selon l'approche de Giannelloni & Vernet (Masset, 2025-2026).

Conformément à cette méthode, l'analyse s'est déroulée en plusieurs étapes successives.

Dans un premier temps, une synthèse verticale a été réalisée pour chaque entretien, permettant de comprendre de manière individuelle le vécu, les perceptions et les difficultés propres à

chaque participant (Annexe F – point 3 pour les personnes concernées et Annexe F – point 4 pour les accompagnants). Dans un deuxième temps, une synthèse horizontale a été effectuée en croisant l'ensemble des entretiens analysés thème par thème afin d'identifier les convergences et divergences. Enfin, une triangulation des données a été réalisée en comparant les discours des personnes concernées et ceux des accompagnants.

3.4.1 Analyse des données des personnes concernées

Ressenti général vis-à-vis des courses

La première partie de l'entretien visait à comprendre le ressenti général des répondants vis-à-vis des courses, indépendamment des technologies.

Il apparaît que 6 participants sur 7 perçoivent les courses comme une activité **contraignante** ou une source de **stress**. Plusieurs éléments reviennent de manière récurrente dans les discours. D'abord, la peur de tomber, particulièrement marquée chez les personnes âgées ou à mobilité réduite, où l'une d'elle mentionne : « *J'ai peur de tomber...* » (I4).

La **fatigue physique** est également évoquée, notamment en raison du manque d'espaces pour se reposer : « *il n'y a jamais rien pour s'asseoir* » (I5).

La difficulté à **se repérer** dans les magasins constitue une autre source d'appréhension, en particulier dans les environnements inconnus : « *j'ai toujours une appréhension à aller dans un magasin inconnu* » (I2).

Pour 3 participants sur les 6 concernés, un sentiment de **frustration** apparaît également. Celui-ci est lié à la perte d'autonomie imposée par leur handicap, comme l'exprime un participant : « *C'est une activité qui me manque beaucoup...* » (I5).

Par ailleurs, trois participants évoquent un **sentiment d'exclusion** ou des **événements marquants** ayant renforcé leur malaise en magasin. Certains sont pris pour des mendiants : « *elle pensait que je venais demander de l'argent* » (I2), tandis que d'autres sont agressés lorsqu'ils souhaitent passer en priorité à la caisse malgré leur handicap : « *un homme est arrivé de nulle part et m'a insultée et a voulu me frapper car j'étais passé devant tout le monde* » (I5).

Néanmoins, pour 2 participants sur 7, les courses restent un moment **agréable**. Il s'agit principalement de personnes habituées à leur handicap ou ayant développé des stratégies efficaces. Il est intéressant de noter ces personnes ont une volonté **de prouver leur capacité et**

leur autonomie : « *je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables comme toutes personnes* » (I3). Ce sont ces mêmes participants qui rapportent des expériences positives en magasin, notamment lorsque des employés leur apportent spontanément de l'aide : « *quand vous êtes connu du commerce, on vous aide souvent instinctivement* » (I3), ou encore « *une employée m'a vue galérer avec une porte de frigo et elle est venue m'aider spontanément* » (I6).

Les courses apparaissent comme une activité exigeante. Le ressenti varie entre contrainte, appréhension, frustration et parfois un sentiment d'exclusion, avec toutefois quelques expériences plus positives.

Difficultés rencontrées

La deuxième partie porte sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap lors de leurs achats en magasin. Ces difficultés sont omniprésentes dans les entretiens. Tous les participants (7 sur 7) en mentionnent une au minimum.

Les personnes à mobilité réduite ou âgées décrivent diverses **difficultés physiques**, notamment pour rester debout longtemps : « *le caddie me sert de déambulateur* » (I5), pour se pencher, atteindre des produits positionnés soit trop haut, soit trop bas, manipuler les frigos : « *tout ce qui est trop bas, dans les bacs réfrigérés par exemple, c'est compliqué* » (I6) et éviter les obstacles.

Les personnes malvoyantes ou aveugles rencontrent des difficultés majeures pour **lire** les prix/étiquettes, **se repérer** dans les rayons, **identifier** des produits ou encore pour gérer la **luminosité**. Un répondant explique : « *la lecture des prix/taille/informations est souvent difficile* » (I2) ou encore « *trop ou trop peu de lumière peut être gênant* » (I2).

Ces personnes rencontrent également d'importantes difficultés liées aux **écrans tactiles** où il y a une absence de synthèse vocale, des écrans illisibles et des pavés tactiles non accessibles.

Une participante malvoyante indique : « *je partirai bien sans payer quand je me retrouverai face à un écran digital illisible* » (I7), tandis qu'un autre déclare : « *difficile avec des trucs tactiles, le contraste/la grandeur des caractères sur des écrans tactiles* » (I2).

La difficulté de **circuler** dans les rayons est décrite par l'ensemble des participants, peu importe leur handicap. Ils y décrivent des obstacles, des allées trop étroites ou encombrées, la foule ou

encore les changements d'aménagement fréquents dans le magasin. Une participante indique qu'une situation idéale serait « *des rayons larges et non encombrés d'obstacles en tous genre* » et « *les magasins qui pour des raisons de marketing changent tout de palie tous les deux mois. Ça me fait fuir* » (I7), tandis qu'un autre participant mentionne : « *Dès que cela change, il faut tout réapprendre* » (I3).

En plus de ces difficultés physiques, plusieurs participants évoquent des difficultés d'ordre **sociale** avec un manque d'aide du personnel, des remarques déplacées, des agressions verbales ou la peur d'être un poids. Une participante raconte : « *elles ne m'ont pas proposé de me laisser passer, la vendeuse non plus ... et c'est très souvent le cas* » (I5).

Une autre indique : « *il y a plus de gens pressés, voire impolis ou désagréables* » (I7).

Enfin une autre déclare : « *je n'aime pas déranger, donc j'essaie de me débrouiller au maximum* » (I6).

Les difficultés rencontrées en magasin sont nombreuses et variées, touchant à la fois la mobilité, la vision, la circulation, le paiement et les interactions sociales. Celles-ci expliquent la contrainte des courses évoquées par de nombreux participants, influençant directement leur ressenti et leur autonomie perçue.

Stratégies d'adaptation

Face aux difficultés rencontrées en magasin, les participants développent des stratégies d'adaptation mobilisées avant, pendant et après les courses.

Les 7 participants utilisent une **liste** papier ou numérique pour préparer leurs achats, ou font des recherches sur Internet : « *Je fais une liste sur mon téléphone* » (I3), ou encore « *toujours une liste papier, c'est comme ça que j'ai toujours fait* » (I4).

Les participants accordent également une **grande importance à l'enseigne** en fonction de leur accessibilité, de la présence du personnel ou par habitude. « *Je choisis les magasins où je sais que je peux circuler facilement et où le personnel est bienveillant* » (I6) ou encore « *je fuis les magasins où je sais que d'office la technologie n'est pas adaptée* » (I7).

5 participants sur 7 évitent également **les heures d'affluence** afin de réduire le stress et que le personnel soit plus disponible en cas de besoin. « *Je préfère le matin, quand le personnel est*

plus disponible » (I3). Pendant leurs courses, les participants mettent également en place des stratégies pour naviguer dans l'espace plus aisément ou atteindre des produits. Les personnes à mobilité réduite par exemple, utilisent leur fauteuil ou le caddie comme **support** : « *le caddie me sert de déambulateur* » (I5), « *mon fauteuil peut s'élever grâce à un système motorisé* » (I6). Tandis que les personnes aveugles développent des stratégies de **repérage** et demandent de **l'aide au personnel** : « *je me dirige vers les caisses grâce au son des bips, et une caissière vient généralement m'aider spontanément* » (I3) ou utilisent des applications d'assistance tel que **Be My Eyes** : « *je photographie/scanne le produit puis il me dit ce qu'il voit* » (I7). D'autres adaptent leurs achats afin de réduire la charge physique : « *je demande à mon compagnon de m'accompagner si je dois prendre des boissons ou d'autres produits plus lourds* » (I6).

On perçoit que les stratégies d'adaptation sont multiples. Elles permettent aux participants de réduire les difficultés, limiter le stress et maintenir un sentiment d'autonomie. Ceci démontre que bien souvent, les courses exigent une préparation importante et une vigilance constante de leur part.

Autonomie perçue

Ce quatrième point explore la manière dont les participants se positionnent, entre un rôle actif où ils prennent des initiatives et gèrent leurs courses eux-mêmes, et un rôle passif où ils se laissent guider et dépendre d'un accompagnant.

Deux participants (I3 et I6) adoptent un rôle plus « **actif** ». Pour eux, les courses sont un moyen de maintenir une certaine autonomie et de prouver qu'ils sont capables malgré leur handicap, comme l'exprime un participant : « *Je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables comme toutes personnes* » (I3). Ces personnes ont souvent des expériences positives en magasin, et leur autonomie est renforcée par des outils tels que le fauteuil électrique et la fréquence de visite élevées qui leur permet de connaître plus précisément les lieux.

Trois participants (I1, I2 et I7) ont un rôle **intermédiaire**. Ils font leurs courses seuls, mais leur autonomie reste fragile et dépend du type de magasin, de la luminosité, de la fatigue ressentie ou encore des obstacles. Ces personnes sont actives mais doivent régulièrement solliciter de

l'aide. De plus, deux d'entre eux optent désormais plus régulièrement pour les courses en ligne par facilité : « *Principalement via des livraisons à domicile par facilité* » (I1).

Deux participants (I4 et I5) ont quant à eux un rôle totalement **passif** en raison de leur peur de tomber, des douleurs chroniques ou d'une mobilité très réduite. L'un explique : « *j'ai peur de tomber* » (I4), et un autre décrit une fatigue l'empêchant de faire ses courses : « *rester debout, c'est très difficile... il n'y a jamais rien pour s'asseoir* » (I5). Ces personnes expriment un sentiment de perte d'autonomie, pouvant être difficile à vivre : « *c'est une activité qui me manque beaucoup* » (I5).

Il ressort que ce rôle actif/passif n'est pas uniquement lié au type de handicap, mais est largement influencé par les stratégies développées, les expériences positives ou négatives vécues et la volonté personnelle.

Profil	Participants	Caractéristiques
Actifs	I3 et I6	Autonomie élevée, volonté de prouver leur capacité
Intermédiaire	I1, I2 et I7	Autonomie variable, difficultés physiques
Passifs	I4 et I5	Forte dépendance, expériences négatives, peur de tomber

Tableau 4- Profils distincts

Perception des technologies

La perception des technologies en magasin varie selon les participants. Celles-ci sont perçues comme pouvant être **utiles** : « *intérêt, valeur ajoutée* » (I2), mais souvent inadaptées selon certains participants : « *Elles sont intéressantes, mais à condition d'être pensées "dès le départ" en termes d'accessibilité tant pour les malvoyants que pour les aveugles* » (I7).

7 participants sur 7 sont **ouverts et curieux** envers les technologies pouvant apporter de la facilité, des services en plus, un gain de temps et un gain d'autonomie : « *j'aime beaucoup les nouvelles technologies, elles peuvent apporter beaucoup* » (I2).

Bien que l'ensemble des participants ai un intérêt pour les technologies, seuls 4 participants sur 7 les ont déjà utilisées en magasin (personnes à mobilité réduite et malvoyantes confondues). Plusieurs raisons peuvent expliquer cette **inutilisation** :

- Un manque d'accessibilité : des écrans tactiles illisibles, une absence de synthèse vocale, ou une inadaptation pour les personnes étant malvoyantes et malentendantes.

- Une conception sans réflexion sur l'accessibilité : « *il est toujours plus compliqué d'adapter après coup une technologie* » (I7)
- Un manque d'information des commerces : « *une firme a créé des plaquettes tactiles pour mettre sur les écrans... mais aucun commerçant n'est au courant* » (I3)

3 participants sur 7 remontent des **inquiétudes** liées aux technologies, où la peur de la difficulté d'utilisation ou des bugs informatiques sont mentionnées : « *si la machine ne fonctionne pas* » (I3). 4 participants sur 7 ont une forte inquiétude de la **perte humaine**, où à cause de ces technologies, il y a « *moins d'humains pour aider* » (I1) qui induit une perte de contact social provoquant un sentiment de **perte de contrôle** chez l'un des participant : « *plutôt une perte de contrôle si le contact humain disparaît* » (I3).

Du point de vue des personnes à mobilité réduite, les technologies sont perçues comme étant pratiques, où elles utilisent parfois les caisses automatiques (I6) et les applications du magasin (I5 et I6). Mais elles craignent une disparition du personnel et des interfaces trop complexes.

2 personnes malvoyantes sur 3 sont plus **critiques** face aux technologies actuelles qui sont pour elles largement **inaccessibles**, principalement en raison des écrans tactiles (présents sur les caisses automatiques, certaines balances et terminaux de paiement). Elles dénoncent également un manque de synthèse vocale, des contrastes insuffisants ou encore la nécessité d'apporter leurs propres outils (grilles, loupes) : « *ce n'est pas à nous à aller faire des courses avec une valise remplie de grilles de lecture et autres systèmes pour compenser l'inaccessibilité des technologies* » (I7). Certains utilisent des technologies tel que *Be My Eyes* ou *NaviLens* qui avait du potentiel mais n'était pas complètement utilisable et a donc été abandonné.

6 participants sur 7 reconnaissent que les technologies pourraient renforcer leur **autonomie** mais d'un autre côté, la peur de perte du contact humain provoque un sentiment de **perte de contrôle** (1 sur 7).

Vision de l'avenir

La vision de l'avenir exprimée par les participants oscille entre **espoir** et **inquiétude**.

Si certains imaginent des améliorations possibles grâce aux technologies ou à une meilleure prise en compte de l'accessibilité, d'autres craignent une exclusion plus marquée en raison de l'automatisation croissante et la diminution du personnel : « *J'ai entendu parler de magasin où*

tout est automatisé et où il n'y a pas de personnes dans le magasin, ça me fait très peur, car j'ai la conviction que ça n'a pas été pensé en termes d'accessibilité, mais bien en termes d'économie de personnel. » (I7). Afin que cela soit accessibles aux personnes malvoyantes, et qu'elles puissent vouloir utiliser ces technologies, il est indispensable d'ajouter une synthèse vocale et des pavés physiques : *« on ajoute une synthèse vocale gratuit et utiliser des pavées physiques non tactiles » (I3).* Pour une autre participante : *« à condition d'être pensées "dès le départ" en termes d'accessibilité tant pour les malvoyants que pour les aveugles, car les besoins ne sont pas les mêmes et il n'est pas rare que je voie par exemple un site internet dit 100% accessible et qui est accessible pour une personne brailleuse, mais pas pour une personne ayant besoin de grands caractères contrastés. » (I7).*

Ils expriment **l'espoir** que les magasins deviennent plus accessibles, tant sur le plan physique que technologies avec des rayons plus larges, moins d'obstacles, des informations plus lisibles et une technologie pensée pour eux. Cet espoir reste conditionnel, cela dépend de la volonté des enseignes d'intégrer réellement les besoins des personnes en situation de handicap. Il est constaté que ce combat n'est pas encore gagné, avec une participante qui remonte : *« Il est aussi agaçant de s'entendre dire que l'on doit se munir de sa propre grille pour taper un code sur un écran, sachant que pour le commerce suivant, il faudra une autre grille » (I7).*

D'un autre côté, la crainte de la **déshumanisation** est omniprésente, des participants imaginent des magasins avec plus de robots et moins d'humain ou des magasins sans aucun personnel, ce qui engendre une grande inquiétude pour l'avenir. Le besoin de co-construction et de prise en compte des besoins réels des personnes en situation de handicap est nécessaire selon les participants. Ils indiquent que des solutions existent mais ne sont soit pas mise en place ou ne sont pas connues des commerçants.

3.4.2 Analyse des données des accompagnants

Ressenti général vis-à-vis des courses

Pour 3 accompagnants sur 5 les courses sont une activité **stressante**, principalement en raison de la nécessité de **surveiller** la personne accompagnée : *« la surveiller, la tenir, gérer ses répétitions... c'est beaucoup en même temps » (I2).*

La **peur de la chute** est également un élément récurrent, notamment pour les accompagnants de personnes âgées ou à mobilité réduite : « *j'ai toujours peur qu'elle tombe [...] c'est une inquiétude constante* » (I4).

En plus de ce stress ressenti, des accompagnants décrivent cela comme une **contrainte** où la patience est de rigueur : « *il faut être très patient* » (I5), où certains d'entre eux évitent d'emmener la personne accompagnée : « *j'évite de plus en plus de l'emmener avec moi* » (I2). Ces contraintes sont particulièrement marquées chez les accompagnants de personnes âgées présentant des troubles cognitifs ou des difficultés de mobilité.

Certains accompagnants (2 sur 5) rapportent également des **expériences** pouvant être décrites comme **négatives**, liées au regard des autres ou aux comportements de la personne accompagnée : « *ma mère a tendance à prendre des choses pour les manger directement* » (I2) ou encore : « *les gens le regardent assez longtemps* » (I1).

Néanmoins, une **expérience positive** est mentionnée, notamment lorsque le personnel apporte spontanément son aide : « *les caissières lui proposent souvent leur aide* » (I1). Pour cet accompagnant, les courses sont un moment **agréable**.

Difficultés rencontrées (du point de vue de l'accompagnant)

Cette deuxième partie de l'entretien porte sur les difficultés rencontrées par les personnes accompagnées lors de leurs courses, telles qu'elles sont perçues par leurs accompagnants. L'ensemble des accompagnants mentionnent au moins une difficulté, et souvent plusieurs.

Les difficultés liées au **déplacement** dans le magasin sont fréquentes (3 sur 5) où la peur de la chute est importante. Certains gestes du quotidien tels que **prendre des articles plus lourds ou porter les courses** pour les personnes à mobilité réduite et âgées : « *il ne peut plus prendre d'articles lourds ou encombrants* » (I1). Pour les personnes malvoyantes, les difficultés sont principalement à la **lecture** des prix/étiquettes et la détection d'obstacles.

Diverses difficultés liées au **paiement** sont également mentionnées (3 sur 5), soit en raison de la manipulation de la carte bancaire, soit en raison de la complexité des terminaux de paiement.

Il est constaté que pour les personnes ayant un handicap moteur, la manipulation fine est difficile, tandis que pour les personnes âgées, la compréhension des étapes ou la lecture peut poser un problème.

Les difficultés rencontrées par les personnes accompagnées sont nombreuses et variées, touchant la mobilité, la vision, la cognition, la manipulation des objets et le paiement.

Difficultés rencontrées par les accompagnants

Au-delà des difficultés rencontrées par les personnes accompagnées, les entretiens révèlent que les accompagnants eux-mêmes font face à un ensemble de contraintes, qu'elles soient organisationnelles, mentales ou physiques.

3 accompagnants sur 5 décrivent une **fatigue physique** liée à cet accompagnement. Cela concerne notamment l'installation dans la voiture, l'aide à la marche, et le port des courses : « *la mettre dans la voiture et la faire sortir* » (I5) ou « *l'aider à marcher* » (I2).

La **charge mentale** est l'un des éléments les plus marquants dans les discours et est relevée par 4 accompagnants sur 5. Ceux-ci doivent constamment anticiper, surveiller et prévenir les risques : « *j'ai toujours peur qu'elle fasse tomber quelque chose* » (I4). Cette vigilance est d'autant plus importante pour les accompagnants de personnes ayant des troubles cognitifs (Alzheimer) : « *c'est physiquement et mentalement épuisant* » (I2). Une **charge « émotionnelle »** est également mentionnée à la suite l'inconfort lié aux regards des autres : « *les gens le regardent assez longtemps* » (I1) et d'autres craignent de mal faire : « *j'ai peur d'avoir l'air gauche devant les autres* » (I5).

Enfin, pour 4 accompagnants sur 5, des contraintes organisationnelles sont présentes, du fait des horaires de travail ou des horaires de visite de l'infirmière. Ce qui favorise davantage la rareté des courses.

Les accompagnants font face à une multitude de charge physique, mentale, émotionnelle et de contraintes organisationnelles. Ces difficultés expliquent en grande partie le ressenti stressant exprimé précédemment.

Stratégies d'adaptation

Afin de faire face plus aisément à ces difficultés, les accompagnants développent quelques stratégies d'adaptation, notamment en évitant les heures d'affluence pour 2 participants ou en évitant les centres villes étant moins facilement accessibles.

Autonomie perçue par l'accompagnant

Les accompagnants évaluent l'autonomie de la personne qu'ils accompagnent de diverses manières. Cette autonomie varie en fonction du type de handicap mais surtout de l'âge de la personne.

Un accompagnant décrit son père comme étant globalement très autonome malgré sa limitation physique suite à la perte de son bras : « *Il reste très autonome* » (I1). Cependant, certaines actions restent impossibles sans aide, tel que prendre des articles lourds et nécessite donc un accompagnement ponctuel.

Deux accompagnants (I3 et I5) décrivent une autonomie variable, influencée par la vision (I3) ou la complexité pour le déplacement (I5) où l'accompagnement reste nécessaire bien qu'une certaine autonomie soit présente pour se déplacer ou choisir les produits.

Deux autres accompagnants (I2 et I4) décrivent une autonomie très réduite, voire inexistante. Ces personnes accompagnées sont âgées et présentent soit un trouble cognitif soit une mobilité réduite, où l'une mentionne : « *elle ne sait plus gérer ces choses-là* » (I2) tandis que l'autre déclare : « *elle dépend entièrement de moi* » (I4).

Profil	Participants	Caractéristiques
Autonomie élevée	I1	Personne autonome pour la majorité des tâches, besoin d'aide ponctuelle (articles lourds).
Autonomie intermédiaire	I3 et I5	Autonomie variable, dépendance pour la lecture, l'orientation...
Autonomie très réduite	I2 et I4	Dépendance totale, troubles cognitifs ou mobilité très réduite. L'accompagnant réalise l'ensemble des tâches

Tableau 5- Profil des personnes selon les accompagnants

Perception des technologies

La perception des technologies en magasin varie selon les accompagnants, où se mêle perception positive d'une part et des craintes d'un autre côté.

4 accompagnants sur 5 reconnaissent que les technologies peuvent apporter une certaine **facilité** en faisant gagner du temps : « *la rapidité. Ce serait moins fatigant pour elle* » (I4).

Mais ils soulignent néanmoins de nombreuses limites, principalement pour les personnes âgées, malvoyantes ou présentant des troubles cognitifs.

3 accompagnants sur 5 estiment que les technologies peuvent **améliorer l'autonomie** de la personne accompagnée : « *faire ses courses plus facilement, plus rapidement, de manière*

*encore plus autonome » (I1), mais restent prudent « si ça peut l'aider à porter ses courses oui, sinon je ne vois pas » (I5). Bien qu'ils y voient des aspects positifs, l'ensemble des accompagnants expriment de l'**inquiétude** liées à la complexité d'utilisation, les bugs, ou le manque d'explications. Un accompagnant explique : « c'est compliqué à utiliser, il n'y a pas assez d'explications » (I2), tandis qu'un autre indique : « j'ai peur que ce soit difficile à utiliser » (I4).*

Pour les personnes ayant des troubles cognitifs tel que l'Alzheimer, les technologies peuvent même devenir un obstacle : « Pour elle, ça ne sert à rien. Au contraire, ça la perturbe. Elle ne comprend pas, elle perd ses repères » (I2).

4 accompagnants sur 5 craignent que les technologies réduisent les **interactions sociales**, qui sont essentielles pour les personnes âgées ou isolées particulièrement. Ceux-ci déclarent : « ça coupe aussi le lien humain » (I2), « j'ai peur de la disparition de l'humain » (I4) ou encore « Il y a une grosse perte de lien social alors que souvent les personnes âgées vont au magasin pour avoir ce lien social... c'est dommage » (I5). Cette dimension sociale est particulièrement importante, où les accompagnants voient souvent les courses comme un moment social pour la personne qu'ils accompagnent.

En plus de ces craintes de la perte humaine, 3 accompagnants sur 5 pensent que les technologies sont **inaccessibles**, principalement pour les personnes âgées, où les écrans sont illisibles et ne sont pas intuitifs pour eux : « souvent c'est pas pensé aussi pour les personnes âgées, donc c'est pas très lisibles pour eux non plus ni intuitif » (I5).

Les accompagnants (4 sur 5) ne pensent pas que les technologies puissent réduire leur charge. Certains pensent même qu'au contraire, cela serait encore plus stressant. D'ailleurs, ces accompagnants **préfèrent rester impliqués** que ce soit pour la sécurité de la personne accompagnée ou encore parce qu'ils constatent que la personne accompagnée ne pourra plus être totalement autonome : « Pour moi, c'est tout ou rien. Et elle ne pourra jamais être totalement autonome donc c'est inutile. » (I2). Néanmoins, pour l'accompagnant de la personne à mobilité réduite, qui est moins âgée, « plus il est autonome, mieux il se sent » (I1).

Cette perception diffère donc selon l'âge de la personne accompagnée.

Vision de l'avenir

La vision de l'avenir exprimée par les accompagnants varie entre un espoir d'amélioration de la vie quotidienne, et une inquiétude de la déshumanisation. Ces perceptions sont également influencées par le profil de la personne accompagnée. Un accompagnant exprime cet espoir : *« je n'aurai aucun mal à croire qu'elle inventera encore quelque chose qui améliorera la vie quotidienne »* (I1).

Les accompagnants expriment également des **attentes** spécifiques concernant les technologies :

- Simplicité d'utilisation,
- Fiabilité,
- Uniformité des interfaces
- Accompagnement humain

Une participante résume ces besoins : *« ce serait la simplicité, la fiabilité. Que ce soit fluide, sans prise de tête. Et un petit soutien du personnel, une démonstration rapide... ce serait un gros plus. »* (I4). Une autre insiste sur un besoin de **cohérence** : *« Il faudrait vraiment simplifier les outils technologiques. Aujourd'hui, c'est trop compliqué et ça change tout le temps. Par exemple, les balances : parfois tactiles, parfois avec des boutons, parfois il faut appuyer très fort, parfois ça bugge... Il faudrait uniformiser tout ça. Parce que si dans chaque magasin le système est différent, c'est beaucoup trop perturbant. »* (I2).

3.4.3 Triangulation des données

Afin de renforcer la validité de l'analyse qualitative, une triangulation des données selon Denzin (1978) (Masset, 2025-2026) a été réalisée. Elle repose sur le croisement des discours de deux « sources » distinctes, d'un côté les personnes concernées par un handicap/déficit, et de l'autre, des accompagnants de ces personnes afin d'identifier les points de convergence, de divergence et les apports complémentaires.

Il est toutefois essentiel de préciser que les deux échantillons ne sont pas composés de profils directement comparables. Les personnes concernées interrogées sont majoritairement autonomes et réalisent leurs courses seules, tandis que les accompagnants soutiennent des personnes beaucoup plus dépendantes, souvent âgées, présentant des troubles cognitifs ou une mobilité très réduite. Cette asymétrie influence les perceptions recueillies et doit être prise en considération dans l'interprétation des résultats.

Convergences entre les personnes concernées et les accompagnants

Les deux groupes de personnes interrogés décrivent le plus souvent les courses comme une activité **stressante**, fatigante et contraignante.

- Les personnes concernées évoquent la peur de tomber, la fatigue physique, la difficulté à se repérer et la frustration liée à cette perte d'autonomie.
- Les accompagnants confirment ces difficultés, en soulignant un besoin de vigilance constant afin d'éviter les chutes ou les comportements imprévisibles.

Ils identifient également des **obstacles** similaires : des obstacles au sol, la foule, les difficultés liées au paiement et des interfaces tactiles inadaptées.

On constate également que les expériences positives remontées sont systématiquement liées à une **aide spontanée du personnel**. Ce point apparaît dès lors comme un facteur essentiel pour l'inclusivité de ces personnes.

Les deux groupes reconnaissent également un certain **potentiel** des technologies, à travers un gain de temps et une autonomie renforcée, mais ils remontent certaines **limites** à cause de la complexité d'utilisation, les bugs, le manque d'accessibilité et la perte du contact humain.

Divergences entre les personnes concernées et les accompagnants

Ces divergences découlent directement de l'asymétrie des profils interrogés.

Les personnes concernées, principalement autonomes, ont une volonté de faire les choses « seules » et prouver leurs capacités : « *je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables* » (I3). Tandis que les accompagnants, dont les personnes accompagnées sont le plus souvent fortement dépendantes, remontent la charge mentale et physique due à la vigilance constante à avoir, la peur de la chute et la responsabilité qu'ils portent : « *c'est physiquement et mentalement épuisant* » (I2).

Les personnes concernées voient les technologies comme un levier potentiel d'autonomie, même si elles sont encore majoritairement inadaptées à leur handicap. Tandis que les accompagnants craignent davantage la complexité d'utilisation et une augmentation de leur charge si la personne accompagnée ne comprend pas l'outil, ce qui engendrerait un stress supplémentaire.

Les stratégies d'adaptation diffèrent également, où d'un côté les personnes concernées essaient de renforcer/maintenir leur autonomie grâce à des fauteuils spécifiques, un repérage sonore ou des applications d'assistance. Les accompagnants tentent plutôt de réduire les risques en surveillant la personne accompagnée et son environnement, en l'aidant à porter des articles/sacs et éviter les obstacles.

Enfin, bien que les deux groupes expriment une vision de l'avenir plutôt similaire, mêlant espoir d'amélioration et crainte de déshumanisation, ce point doit être nuancé par la différence des profils interrogés. Les personnes concernées étant le plus souvent autonomes, projettent l'avenir en fonction de leur besoin avec davantage d'accessibilité. Tandis que les accompagnants, soutenant des personnes plus dépendantes, ont une vision de l'avenir principalement centrée sur la simplicité d'utilisation.

3.5 Conclusion de l'analyse qualitative

L'analyse qualitative menée auprès des personnes à autonomie partielle et de leurs accompagnants met en évidence une expérience des courses marquée par de nombreuses contraintes.

Pour les participants, les courses constituent une activité exigeante, en raison de la peur de tomber, de la fatigue, des obstacles présents dans les magasins, de la difficulté à se repérer ou encore du manque d'aide spontanée du personnel.

Les difficultés rencontrées varient selon le type de handicap, mais convergent vers un constat commun : l'environnement commercial actuel reste insuffisamment adapté aux besoins des personnes à autonomie partielle.

Face à ces obstacles, les participants développent des stratégies d'adaptation variées, qu'il s'agisse d'éviter les heures d'affluence, de préparer minutieusement leurs courses à l'avance ou de sélectionner les enseignes en fonction de leur accessibilité.

Le corpus révèle une grande diversité de profils, allant de consommateurs très autonomes à des personnes fortement dépendantes.

Trois grandes catégories se dégagent : les profils actifs, qui cherchent à maintenir leur indépendance et développent des stratégies efficaces, les profils intermédiaires, dont l'autonomie reste fragile et variable selon le contexte, et les profils passifs, pour qui les courses constituent une source de stress ou de frustration importante.

Cette diversité se reflète directement dans la perception des technologies. Les participants autonomes y voient un potentiel pour faciliter leurs courses et renforcer leur capacité d'action. Les personnes plus dépendantes, ainsi que les accompagnants, expriment davantage de réserves, liées à la complexité d'utilisation, au manque d'accessibilité ou à la crainte d'une disparition du contact humain.

Du côté des accompagnants, l'analyse met en lumière une charge physique, mentale et émotionnelle importante. Leur perception des technologies est mitigée : si certains y voient un moyen de faciliter les courses, la plupart craignent que ces outils perturbent davantage la personne accompagnée, en particulier pour les personnes âgées ou présentant des troubles cognitifs.

Enfin, la triangulation des données révèle que malgré l'asymétrie des profils interrogés, les deux groupes partagent une vision de l'avenir similaire oscillant entre espoir d'amélioration et crainte d'une déshumanisation croissante des points de vente. Cette convergence souligne l'importance d'une approche inclusive qui place le lien humain au cœur de toute démarche technologique.

4. Bouclage théorique

Les résultats de l'analyse qualitative confirment et enrichissent les apports de la revue de littérature sur plusieurs points, mais apporte également de nouveaux éléments.

4.1 Confirmation des cadres théoriques existants

Les résultats vont dans le même sens que la conception situationniste décrite par Auzoult (Auzoult, 2008). L'autonomie en magasin ne dépend pas uniquement des capacités individuelles, mais résulte de l'interaction entre la personne et son environnement. Les entretiens révèlent que dès que le magasin devient difficile à parcourir, les participants se sentent limités dans leurs actions. À l'inverse, un environnement plus accessible ou l'aide spontanée d'un employé leur permet de retrouver davantage de contrôle, ce qui confirme la vision situationniste de l'autonomie.

La distinction entre consommateurs « actifs » et « passifs » décrite par Dubost (Dubost, 2018) apparaît également dans les résultats. Certains participants cherchent à rester autonomes, mettent en place des stratégies et utilisent des outils technologiques, tandis que d'autres, plus dépendants, vivent les courses comme une activité stressante ou fatigante. Cette diversité de profils explique aussi les perceptions différentes des technologies : les personnes plus

autonomes y voient un soutien potentiel, alors que les profils plus dépendants les trouvent complexes ou anxiogènes. On constate également que les participants les plus autonomes, ayant un fort locus de contrôle, perçoivent les technologies comme un levier renforçant leur maîtrise de l'environnement commercial. À l'inverse, les participants plus dépendants, avec un locus de contrôle plus faible, les vivent comme une source de complexité supplémentaire, voire comme une menace pour leurs repères.

Les facteurs d'adoption identifiés par (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) se retrouvent dans les résultats. La performance attendue est déterminante, ces derniers comptent utiliser la technologie uniquement si elle leur apporte un bénéfice perçu. L'effort attendu est également prépondérant, les interfaces complexes, illisibles ou non vocalisées entraînent un sentiment de frustration pouvant freiner l'adoption. Les conditions facilitatrices ont également été mentionnées comme pouvant être rassurantes : une courte formation par le personnel et un accompagnement sont souhaités. L'influence sociale se manifeste quant à elle à travers l'accompagnant dont l'attitude face à la technologie peut orienter celle de la personne accompagnée.

Les craintes exprimées par les participants rejoignent les risques perçus identifiés par (Sohn, 2024), notamment la peur de perte de contrôle ou de déconnexion sociale. La crainte de la disparition du personnel est omniprésente dans les deux groupes interrogés.

4.2 Apports du terrain

L'analyse qualitative a fait émerger plusieurs dimensions absentes de la littérature mobilisée.

4.2.1 La surcharge cognitive

Un thème peu abordé dans la revue de la littérature est la désorientation générée par les changements fréquents en magasin. Les participants disent qu'ils doivent tout réapprendre lorsque leurs repères habituels disparaissent, et ce indépendamment des technologies.

Dans la théorie de la charge cognitive (Sweller, 2024), il est expliqué que la mémoire de travail d'une personne ne peut traiter que 3 ou 4 éléments à la fois. Pour une personne malvoyante ou avec un trouble cognitif, chaque changement va ajouter des éléments à traiter, ce qui peut provoquer une surcharge immédiate, sachant que des tâches telle que la navigation dans un magasin demande de traiter plusieurs informations simultanément comme se repérer dans l'espace, identifier les produits ou éviter les obstacles (element interactivity), ce qui peut augmenter la charge cognitive. L'expertise spatiale qu'ils ont pu acquérir devient inutilisable,

et pour des personnes plus vulnérables qui s'appuient sur ces repères pour compenser certaines limitations sensorielles ou cognitives, cette perte d'expertise est d'autant plus compliquée.

4.2.2 Le charge de l'accompagnant

La revue de la littérature n'aborde pas le point de vue de l'accompagnant. Or l'analyse qualitative met en évidence une charge mentale, physique, émotionnelle et organisationnelle importante pour certains accompagnants. Certains accompagnants expriment une crainte de charge supplémentaire si la personne accompagnée n'arrive pas à utiliser les technologies en magasin. Ce point peut être analysé en faisant un parallèle avec une étude sur l'impact des technologies d'assistance à domicile pour les aidants (Hyun-Jung & Yong-Soon, 2026) qui indique que les technologies d'assistance peuvent réduire la charge des aidants en facilitant les tâches quotidiennes. En transposant celui-ci dans le contexte du commerce, les technologies en magasin pourraient apporter le même bénéfice. Néanmoins, l'article indique également que les technologies peuvent à contrario, augmenter cette charge si les technologies génèrent trop d'alertes ou lorsqu'elles sont trop complexes.

4.2.3 La stigmatisation sociale

La littérature a mis en lumière la stigmatisation liée aux appareils d'assistance visibles, tels que les appareils auditifs ou les fauteuils roulants. Cependant, les participants décrivent une autre forme de stigmatisation, indépendamment des technologies. Le simple fait d'être perçu comme une personne ayant une déficience peut restreindre leur inclusion dans l'espace commercial. L'étude de (Kerkez & Emin, 2026) démontre que les personnes en situation de handicap sont particulièrement exposées à cette stigmatisation et exclusion sociale. Divers participants ont mis en évidence ce type de situation. De fait, les technologies en magasin doivent être pensées dans un environnement où les personnes en situation de handicap sont déjà confrontées à des obstacles sociaux. L'enjeu n'est donc pas uniquement technologique, il est également social, car la stigmatisation peut freiner l'usage de dispositifs d'aide ou renforcer ce sentiment d'exclusion.

5. Discussion générale

Cette recherche visait à comprendre comment les technologies en magasin peuvent renforcer l'autonomie des personnes à autonomie partielle. Les résultats montrent que les technologies

ont un potentiel pour faciliter les courses, mais que leur impact dépend fortement de l'accessibilité de l'environnement, du profil de la personne et de la manière dont elles sont introduites dans le parcours d'achat.

5.1 Perception des technologies

Les personnes interrogées se montrent globalement ouvertes aux technologies. Elles y voient un moyen de gagner du temps, de réduire les efforts physiques et dans certains cas, de renforcer leur autonomie. Cependant, cette ouverture reste conditionnelle : les technologies doivent être simples, accessibles et adaptées à leurs besoins. Les personnes malvoyantes, par exemple, insistent sur la nécessité de synthèse vocale, de contrastes suffisants et de pavés physiques. Les personnes à mobilité réduite et âgées apprécient les caisses automatiques ou les applications, mais craignent les interfaces trop complexes.

Les accompagnants partagent cette perception ambivalente. Ils reconnaissent que certaines technologies pourraient faciliter les courses, mais expriment des inquiétudes quant à leur complexité, leur manque d'explications ou leur capacité à perturber les personnes âgées ou présentant des troubles cognitifs. Pour eux, la technologie ne doit pas remplacer l'humain, mais venir en soutien.

5.2 Technologies intrusives, stigmatisantes ou limitantes

Les résultats montrent que les technologies peuvent parfois être vécues comme intrusives ou anxiogènes. Plusieurs participants craignent une perte de contrôle, notamment lorsque les interfaces sont illisibles ou difficiles à utiliser. La disparition progressive du personnel est également perçue comme une menace, car elle réduit les possibilités d'aide spontanée et le lien social, particulièrement important pour les personnes âgées.

Certaines technologies peuvent aussi renforcer un sentiment de dépendance : lorsqu'un écran est illisible ou lorsqu'un terminal ne propose pas de retour vocal, la personne doit demander de l'aide, ce qui peut être vécu comme une perte d'autonomie.

5.3 Obstacles et freins à l'usage des technologies

Les obstacles identifiés sont nombreux et rejoignent en partie la littérature (Yu, Tullio-Pow, & Akhtar, 2015) :

- Inaccessibilité des écrans tactiles ;
- Absence de vocalisation ;
- Manque d'uniformisation entre les magasins ;
- Peur des bugs ou de la difficulté d'utilisation ;
- Manque d'information sur les outils existants ;
- Crainte de la disparition du personnel.

Ces freins expliquent pourquoi certaines personnes n'utilisent pas les technologies en magasin, malgré un intérêt réel. Ils montrent aussi que l'accessibilité ne peut pas être pensée après coup, elle doit être intégrée dès la conception.

5.4 Impact des technologies sur la relation accompagnant–accompagné

L'introduction des technologies modifie la relation entre la personne et son accompagnant, mais de manière différente selon les profils.

Pour les personnes autonomes, les technologies peuvent réduire la dépendance et renforcer le sentiment de maîtrise. Elles permettent de faire davantage de choses seules, ce qui est valorisant. Pour les accompagnants, en revanche, les technologies ne réduisent pas nécessairement la charge. Certains craignent même qu'elles ajoutent du stress si la personne accompagnée ne comprend pas l'outil ou perd ses repères. Les accompagnants insistent également sur l'importance du lien humain, où pour les personnes âgées ou isolées, les courses sont souvent un moment social que la technologie ne peut pas remplacer. De plus, les accompagnants des personnes fortement dépendantes souhaitent majoritairement restés impliqués lors des achats de la personne accompagnée, que cela soit pour conserver un lien avec eux, ou principalement pour leur propre sécurité.

5.5 Apport à la suite des réponses des enseignes

Diverses enseignes ont été contactées afin de savoir ce qu'elles envisagent sur le plan technologique afin d'améliorer leur inclusivité.

Les réponses obtenues (Annexe F) montrent que l'inclusivité technologique n'est pas encore une priorité dans le secteur. Ces retours confirment que les enseignes investissent davantage dans l'accessibilité physique que dans l'accessibilité numérique.

L'exemple de **NaviLens** est particulièrement révélateur : une participante malvoyante souligne que la technologie « n'était pas suffisamment aboutie ». Cela suggère que l'échec du test ne vient pas de la technologie elle-même, mais plutôt d'un manque d'aboutissement.

5.6 Pistes de recherche

Les résultats mettent en évidence plusieurs pistes susceptibles de renforcer l'autonomie des personnes à autonomie partielle :

- Uniformiser les interfaces (balances, caisses, terminaux) pour éviter la confusion.
- Ajouter systématiquement une synthèse vocale et des pavés physiques sur les terminaux.
- Simplifier les écrans grâce à des caractères plus grands, des contrastes élevés et des étapes claires.
- Former le personnel à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.
- Maintenir une présence humaine suffisante, même dans les magasins automatisés.
- Améliorer la signalétique : lisibilité, contrastes, cohérence.
- Créer des zones de repos pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.
- Informer les clients sur les technologies disponibles et leur fonctionnement.
- Co-concevoir les outils avec les personnes concernées pour garantir leur pertinence.

Toutefois, ces pistes doivent être envisagées avec prudence. Elles reposent sur des constats issus des entretiens mais n'ont pas été testées donc leur efficacité n'est pas garantie.

Cette recherche montre que l'autonomie ne dépend pas uniquement de la technologie, mais d'un ensemble de facteurs liés à l'environnement, au personnel et à la manière dont les outils sont intégrés dans le parcours client.

5.7 Limites et perspectives

Cette étude présente plusieurs limites qu'il est important de souligner. Tout d'abord, l'échantillon reste restreint : il se compose de 7 personnes concernées et 5 accompagnants. De plus, les profils interrogés sont très variés (malvoyance, cécité, mobilité réduite, âge avancé, troubles cognitifs, malentendance), ce qui enrichit la compréhension globale mais rend plus difficile l'identification de tendances propres à chaque type de handicap.

Cette diversité constitue à la fois une force car elle reflète la pluralité des situations rencontrées en magasin et une limite méthodologique car elle ne permet pas d'approfondir de manière fine

les spécificités de chaque groupe. Une analyse distincte par type de handicap avec un échantillon plus large et plus homogène permettrait d'obtenir des résultats plus précis et plus représentatifs.

Par ailleurs, l'étude a été menée exclusivement en Région wallonne, ce qui limite la portée géographique des conclusions. Les pratiques, les aménagements et les politiques d'accessibilité peuvent varier entre régions ou entre enseignes, ce qui justifierait une extension de la recherche à l'ensemble de la Belgique, voire à d'autres pays.

Enfin, cette étude repose sur des entretiens déclaratifs. Il serait pertinent dans de futures recherches, de tester des prototypes technologiques en situation réelle, d'observer les comportements en magasin ou de comparer plusieurs enseignes afin d'évaluer concrètement l'impact des technologies sur l'autonomie perçue.

6. Conclusion générale

Ce travail avait pour objectif de comprendre comment les technologies en magasin peuvent renforcer l'autonomie des personnes à autonomie partielle, tout en identifiant les freins, les perceptions et les besoins associés à leur utilisation. À travers une revue de littérature et une étude qualitative menée auprès de personnes concernées et de leurs accompagnants, plusieurs enseignements se dégagent.

Tout d'abord, l'étude fait émerger que l'autonomie en magasin dépend fortement de l'environnement dans lequel évolue la personne. Les obstacles physiques, sensoriels ou organisationnels peuvent rapidement limiter la capacité d'agir, tandis qu'un environnement accessible ou un soutien humain adapté favorisent un sentiment d'autonomie. Les technologies peuvent constituer un véritable levier d'autonomisation lorsqu'elles sont simples, accessibles et cohérentes, mais elles peuvent aussi devenir une source de stress ou de dépendance lorsqu'elles sont mal conçues ou insuffisamment adaptées.

Les résultats montrent également que la perception des technologies varie selon le profil des utilisateurs. Les personnes plus autonomes y voient un moyen de renforcer leur indépendance, tandis que les personnes plus dépendantes ou âgées expriment davantage de craintes liées à la complexité, à la perte de repères ou à la disparition du contact humain. Les accompagnants, quant à eux, soulignent l'importance du lien social et la nécessité de maintenir une présence humaine même dans un contexte d'automatisation croissante.

Les échanges avec les enseignes révèlent par ailleurs que l'inclusivité technologique n'est pas encore une priorité dans le secteur. Lidl et Aldi n'ont pas de projets technologiques spécifiques en cours, Carrefour a quant à lui abandonné le test NaviLens faute de résultats concluants. Ces éléments montrent que, malgré l'existence de solutions prometteuses, leur déploiement reste limité, souvent en raison d'un manque d'aboutissement, d'accompagnement ou de vision stratégique.

Ce travail met ainsi en évidence plusieurs pistes théoriques d'amélioration pour les enseignes : développer des technologies réellement finalisées, uniformiser les interfaces, renforcer la formation du personnel, mieux communiquer sur les outils disponibles, et surtout co-concevoir les solutions avec les personnes concernées.

Comme toute recherche, cette étude présente des limites. L'échantillon, composé de 7 personnes concernées et 5 accompagnants reste restreint et très diversifié, ce qui ne permet pas d'approfondir les spécificités propres à chaque type de handicap. De plus, l'enquête se limite à la Région wallonne. De futures recherches pourraient s'appuyer sur un échantillon plus large, couvrir l'ensemble de la Belgique et proposer des analyses distinctes par type de handicap. Il serait également pertinent de tester des prototypes technologiques en situation réelle, d'observer le comportement des personnes, ou de comparer plusieurs enseignes afin d'évaluer concrètement l'impact des outils sur l'autonomie perçue.

En conclusion, les technologies semblent présenter un potentiel pour améliorer l'autonomie des personnes à autonomie partielle, mais celui-ci doit être interprété avec prudence. Les résultats de cette recherche ne permettent pas d'affirmer leur efficacité, ils reposent sur des besoins exprimés et des observations qualitatives, sans aucune validation expérimentale ni évaluation en conditions réelles. L'autonomie ne dépend pas uniquement de la technologie mais d'une multitude de facteurs liés à la personne, son environnement, l'organisation du magasin et le soutien humain.

Les technologies ne peuvent devenir de véritables leviers d'inclusion que si elles sont conçues, testées et ajustées en collaboration avec les personnes concernées et que leur déploiement s'inscrit dans une démarche progressive, accessible et durable.

7. Bibliographie

- Adanyin, A. (2024, October 27). Ethical AI in Retail : Consumer Privacy and Fairness. *European Journal of Computer Science and Information Technology*, pp. 21-35.
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time Flies When You're having fun : cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, pp. 24(4) 665-694.
- Atarodi, S., Berardi, A. M., & Anne-Marie, T. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986 : 30 ans de développement. *Psychologie du travail et des organisation*, pp. 25 (3) pp.191-207.
- Auzoult, L. (2008, Juin). L'autonomie, conceptions et pratiques. *Pratiques psychologiques*, pp. 237-245.
- Carrefour. (2024, mai 27). *L'hypermarché Carrefour d'Auderghem plus accessible aux malvoyants grâce à une solution technologique*. Récupéré sur Carrefour: <https://newsroom.carrefour.be/lhypermarche-carrefour-dauderghem-plus-accessible-aux-malvoyants-grace-a-une-solution-technologique>
- Çelik, A. A. (2025, April). Empowering Visually Impaired Consumers in Retail:A Systematic Review of Accessible Payment Solutions for All. *Ege academic review*, p. Volume 25 (2).
- Dubost, N. (2018). Handicap et consommation : un état de l'art. *Recherche et Applications en Marketing*, pp. Vol. 33(2) 80-98.
- Ebu. (2023). *Enhancing the accessibility of payment terminals - EBU Recommendations*. December.
- Esparbès-Pistre, S., & Tap, P. (2001). Identité, projet et adaptation à l'âge adulte. *Carrièreologie* 8 (1), pp. 133-145.
- Gopan, G. (2025, April 25). Sensory Inclusivity in Retail Environments : A Design-Oriented Approach. *Journal of Interior Design*.
- Hyeonsu, K., Heetae, H., Sojung, G., Jihyeon, Y., & Kyudong, P. (2024, July 17). Improving communication and promoting social inclusion for hearing-impaired users:Usability evaluation and design recommendations for assistive mobile applications. *PLOS ONE*, p. 19(7).
- Hyun-Jung, K., & Yong-Soon, S. (2026, Mars 10). Effect of assistive technology on the burden of caregivers to older adults : A systematic review. *Assistive Technology*.

- Ilampooranan, N. K., Damodaran, G. V., Rajagopal, P., Narasimhan, S., Maitra, A., & Sriram, S. (2023, November 2). Design and Development of a Shopping Assistance Robot. *Association for Computing Machinery*.
- Ingenico. (2026, 04 06). *Accessible payments for all*. Récupéré sur Ingenico: <https://ingenico.com/en/solutions/use-cases/accessibility>
- Kaufman-Scarborough, C. (1999). Reasonable access for mobility-disabled persons is more than widening the door. *Journal of Retailing*, pp. 479-508.
- Kerkez, M., & Emin, S. M. (2026). Associations of disability type and visibility with social exclusion, life satisfaction, and forgiveness among people with disabilities : a comparative study. *Clinical and experimental health sciences*, pp. 80-89.
- Lingbo, T., Chenxue, R., Yu-Wei, C., Jiahe, C., & Ming-Chia, H. (2024, April 30). Exploring consumers adoption and recommendation in smart retailing : a cognitive absorption perspective. *Current Psychology*.
- MacLennan, K., Woolley, C., @21andsensory, E., Heasman, B., Starns, J., George, B., & Manning, C. (2022). It is a big spider web of things : Sensory experiences of autistics adults in public spaces.
- Maha, F., Alkandari, S., AlQouz, H., Boland, A., Ashkanani, H., & Mohammed, S. (2025). SightNavigator: AI-Powered Smart Glasses to enable independent shopping for visually impaired individuals. *IEEE*.
- Masset, J. (2025-2026). Comprendre son marché - Partie A : Démarche exploratoire.
- Meta. (2026). *Acheter des lunettes IA*. Récupéré sur Meta: [https://www.meta.com/be/fr/ai-glasses/shop-all/?filter_tags_match\[0\]=ray-ban-meta-gen-2&filter_tags_match\[1\]=RAYBAN](https://www.meta.com/be/fr/ai-glasses/shop-all/?filter_tags_match[0]=ray-ban-meta-gen-2&filter_tags_match[1]=RAYBAN)
- Meta. (2026). *Les lunettes IA au service des personnes aveugles ou malvoyantes*. Récupéré sur Meta: https://www.meta.com/be/fr/ai-glasses/blind-visually-impaired/?srsltid=AfmBOopBjpKnZo2P754Nc0zBBB19aL0EC4AWc2_d4agchFS7T6RW1FRb
- Moneris. (2026, 04 06). *Accessible payment terminals are here!* . Récupéré sur Moneris: <https://www.moneris.com/en/solutions/terminals/accessibility>
- Organisation mondiale de la santé. (2001). *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé*. Genève.

- Rauschnabel, P. A., He, J., & Ro, Y. K. (2018, November). Antecedents to the adoption of augmented reality smart glasses : A closer look at privacy risks. *Journal of Business Research*, pp. 374-384.
- Rodriguez-Correa, P. A., Alejandro, V.-A., Patino-Toro, O. N., Oblitas Diaz, Y., & De la Puente, R. T. (2023, April 5). Benefits and development of assistive technologies for Deaf people's communication : A systematic review. *Frontiers in Education*.
- Shows, G. D., Zothner, M., & Albinsson, P. A. (2024, November 18). Tapping the Brakes: An exploraty survey of consumers perceptions of autonomous vehicles. *World Electic Vehicle Journal*.
- Sohn, S. (2024, January). Consumer perceived risk of using autonomous retail technology. *Journal of Business Research*, p. Volume 171.
- SPF sécurité sociale. (2026). *Rapport annuel 2025 - SPF Sécurité sociale*.
- Statbel. (2026, Février 5). *Perspectives de la population*. Récupéré sur <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/perspectives-de-la-population>
- Sweller, J. (2024, Fevrier). Cognitive load theory and individual differences. *Learning and Individual Differences 110*.
- The Dementia Centre. (2025, July 21). *Shopping with dementia : how retail and publoc spaces could do better*. Récupéré sur The Dementia Centre: <https://www.dementiacentre.com/news/all-resources/shopping-with-dementia-how-retail-and-public-spaces-can-do-better>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, W. (2012). Consumer acceptance and use of information technology : extending the unified theory of acceptance and use of technology. *Forthcoming in MIS Quarterly, Vol.36*, pp. 157-178.
- Yu, H., Tullio-Pow, S., & Akhtar, A. (2015). Retail design and the visually impaired: A needs assessment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, pp. 121-129.
- Zhu, W., Jusoh, N. H., Alan, R., Latip, M., & Saad, J. (2025, March 4). Unlocking Self-Esteem in Older Adults: A Conceptual Exploration of Technological Proficiency and Its Effects. *Behavioral sciences*, p. 15(3) 306.

8. Annexes

A. Le guide d'entretien des personnes concernées

Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet. Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail et cet enregistrement sera effacé dès que la retranscription est effectuée.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Phase d'échauffement

Objectif : Mettre à l'aise la personne

- Pourriez-vous vous présenter brièvement ?
- A quoi passez-vous vos temps libres ?
- Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ? (plaisir, stress, contrainte...)
- Imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous ? Et pourquoi ?

Topo général

Objectif : connaître les habitudes d'achat, le moyen utilisé pour faire les achats, l'achat autonome ou avec un accompagnant

- A quelle fréquence faites-vous les magasins ?
- Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ? (Laisser parler la personne spontanément, et lui demander de développer ces éléments si besoin : l'envie d'aller au magasin, le type de magasin, les difficultés rencontrées, lieu et moment)
- Pouvez-vous me raconter une expérience marquante — positive ou négative — lors de vos courses ?
- Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous effectuez vos achats ?
- Que pensez-vous de l'accessibilité et les services fournis du magasin pour votre condition ? (Avantages et inconvénients)
- Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?

- Avant d'aller au magasin : comment préparez-vous vos courses (liste, appli, site web, aide d'un proche) ?
- Dans le magasin : quels sont les moments les plus difficiles (se repérer, trouver un rayon, lire les prix/étiquettes, éviter les obstacles, payer...) ?
- Après l'achat : rencontrez-vous des difficultés liées aux tickets, factures digitales ou applications de fidélité ?

Topo spécifique

Objectif : comprendre de façon approfondie son ressenti en magasin et ce qu'il pense des technologies et ce qu'elles peuvent apporter ou freiner ? La différence avec un magasin équipés/ avec des technologies adaptées et un qui ne l'est pas ?

- Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins » ?
- Quel est votre avis sur les technologies ? (Laisser la personne s'exprimer librement sur les éléments positifs et/ou négatifs)
- Avez-vous personnellement utilisé certaines technologies en magasin (bornes de paiement/commande, application mobile, assistance vocale, ...) ?
- Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser un problème ? (Aborder les points suivants s'ils ne sont pas mentionnés : manque d'interactions sociale, difficultés d'utilisation, manque d'explication, trop de monde ce qui empêche de se concentrer...)
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies en magasin ? (Autonomie renforcée, rapidité d'achat, sensation d'indépendance, effet psychologique positif...)
- Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique ?
- Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elles un sentiment d'autonomie/de contrôle lors de vos courses ?
- Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de votre situation ? Pourquoi ?

Questions plus précises sur l'interviewé :

- Quel est votre âge ?
- Quelle est votre profession ?
- Dans quelle région habitez-vous ?
- Quelle est votre situation familiale (célibataire, marié, divorcé, etc)
- Quelles sont vos difficultés physiques ?
- Êtes-vous aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Clôture

Résumer les idées qui sont ressorties lors de l'interview.

Merci beaucoup pour cet échange, vos réponses sont très précieuses pour mon travail. Avant de terminer, est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

B. Le guide d'entretien des accompagnants

Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique, ainsi que le rôle de leur accompagnant dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail et l'enregistrement sera effacé dès que la retranscription est effectuée.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Phase d'échauffement

Objectif : Mettre à l'aise la personne, comprendre la relation avec la personne accompagnée.

- Pourriez-vous vous présenter brièvement ? (âge, activité, rôle auprès de la personne)
- Quel est votre lien avec la personne que vous accompagnez pour les courses ?
- Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, et notamment pour les courses ?
- A quoi passez-vous vos temps libres, en dehors de ce rôle d'accompagnement ?

Topo général

Objectif : Comprendre comment se déroulent les courses quand il accompagne la personne, quelles tâches il réalise, comment il perçoit l'autonomie de la personne.

- Quand vous faites les courses avec cette personne, comment cela se passe-t-il généralement ? Pouvez-vous me décrire les grandes étapes ? (du départ de la maison au retour)
- Qui décide en général du magasin, du moment des courses, du moyen de transport ?
- Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider (par exemple : pousser le chariot, lire les étiquettes, chercher les rayons, payer, porter les sacs...) ?
- Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ? Y a-t-il des choses qu'elle fait seule, et d'autres pour lesquelles elle dépend de vous ?

- Pouvez-vous me raconter une expérience marquante — positive ou négative — lors de courses que vous avez faites ensemble ?
- Est-ce que faire les courses avec elle est plutôt un moment agréable pour vous, ou plutôt stressant/contraignant ?
 - Si agréable : qu'est-ce qui rend ce moment positif ?
 - Si stressant ou fatigant : qu'est-ce qui est le plus lourd/difficile pour vous ? (organisation, temps, charge mentale, peur de la chute, de se perdre, etc.)
- Comment préparez-vous les courses avec elle ? (liste, application ...)
- Quels sont les moments les plus difficiles pour elle, selon vous ? (Se repérer, trouver un rayon, lire les prix/ étiquettes, éviter les obstacles, gérer le bruit, payer ...)
- Et pour vous personnellement, quels sont les moments les plus difficiles ou les plus fatigants ?
- Est-ce que vous évitez certains magasins, certaines heures d'affluence à cause de sa situation ou la vôtre ? Pourquoi ?

Topo spécifique

Objectif : Comprendre comment l'accompagnant perçoit les technologies en magasin, à la fois pour la personne et pour lui-même.

- Quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins », à quoi pensez-vous ? (applis, bornes, caisses automatiques adaptées, robots, etc.)
- Avez-vous déjà utilisé, avec la personne que vous accompagnez, une technologie en magasin ou liée aux courses ? (appli de supermarché, guidage dans le magasin, scan de produit, caisses automatiques, etc.) Comment cela s'est-il passé ?
- Quel est votre avis global sur ces technologies, en tant qu'accompagnant ?
 - Aspects positifs : ce que cela facilite pour elle, ce que cela facilite pour vous (moins d'efforts, moins de temps, moins de stress...)
 - Aspects négatifs : ce que cela complique ou remplace (perte d'interaction humaine, complexité d'utilisation, manque d'explication, bugs, surcharge d'informations, etc.)
- Pouvez-vous me donner un exemple de situation où une technologie pourrait vraiment aider dans vos courses ensemble ? Et un exemple où cela pourrait poser problème ?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver la personne que vous accompagnez à utiliser davantage ces technologies en magasin ? (sentiment d'autonomie, rapidité, moins de fatigue, moins de dépendance envers vous, etc.)

- Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser régulièrement avec elle ? (formation, simplicité, fiabilité, soutien du personnel du magasin, etc.)
- Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques dans les magasins en Belgique pour les personnes comme elle et pour leurs accompagnants ?
- Pensez-vous que ces technologies pourraient, à terme, réduire votre charge d'accompagnement pour les courses ou la transformer (moins de présence physique, mais plus d'aide à distance, par exemple) ?
- Selon vous, jusqu'où est-il souhaitable que la personne devienne autonome pour les courses ? Y a-t-il des aspects où vous préféreriez rester impliqué(e) ?
- Est-ce que vous avez parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain, ou au contraire, qu'elle vous donne plus de liberté à tous les deux ?

Questions plus précises sur l'interviewé :

- Age
- Profession
- Dans quelle région habitez-vous ?
- Situation familiale (célibataire, marié, divorcé, etc)
- Lien avec la personne accompagnée
- Fréquence à laquelle vous l'accompagnez pour les courses (par semaine/mois)
- Autres types d'aides que vous lui apportez au quotidien ?

Interview réalisée le à

Clôture

Résumer les idées qui sont ressorties lors de l'interview.

Merci beaucoup pour cet échange, vos réponses sont très précieuses pour mon travail. Avant de terminer, est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

C. Les entretiens des personnes concernées

1. Personne en situation de handicap moteur (31/03/2026 en ligne)

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Je suis étudiant à l'UMons. J'ai 20 ans. J'ai un handicap moteur : à l'extérieur de mon domicile, je me déplace principalement en fauteuil roulant même si je sais marcher un peu.

A quoi passez-vous vos temps libres ?

Natation, danse et réseaux sociaux.

Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ? (plaisir, stress, contrainte...) ?

C'est une contrainte mais je les fais rarement.

Imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous ? Et pourquoi ?

Principalement via des livraisons à domicile par facilité.

A quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Une fois par mois.

Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

J'ai été dans un magasin de vêtements, cela s'est plutôt bien passé mais les cabines d'essayages ne sont pas bien adaptées.

Cette dernière expérience était-elle positive ?

Oui.

Pouvez-vous me raconter une expérience marquante – positive ou négative lors de vos courses ?

Rien de marquant.

Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous effectuez vos achats ?

Légère importance.

Que pensez-vous de l'accessibilité et les services fournis du magasin pour votre conditions (Avantages et inconvénients) ? /

Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?

Neutre.

Avant d'aller au magasin : comment préparez-vous vos courses (liste, applications, site web, aide d'un proche, ...) ?

Application et recherches sur internet.

Dans le magasin : quels sont les moments les plus difficiles ?

Éviter les obstacles et mettre les articles dans le caddie.

Après l'achat : rencontrez-vous des difficultés liées aux tickets, factures digitales ou applications de fidélité ?

Non.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins » ?

Facilité, bonne chose.

Quel est votre avis sur les technologies ?

Plutôt positif.

Avez-vous personnellement utilisé certaines technologies en magasin (bornes de paiement/commande, application mobile, assistance vocale...) ?

Non.

Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser un problème ?

Moins d'humains pour aider.

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies en magasin ?

Gain de temps, plus de facilité, services en plus

Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique ?

De plus en plus présentes

Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elle un sentiment d'autonomie/de contrôle lors de vos courses ?

Modérément.

Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de votre situation ?

Non.

Quel est votre âge ? 20 ans

Quel est votre profession ?

Étudiant.

Dans quelle Région habitez-vous ?

Mons (Wallonie)

Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire.

Quelles sont vos difficultés physiques ?

Mobilité.

Êtes-vous aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ? Non

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

Non.

2. Personne malvoyante « basse vision » (02/04/2026 en ligne)

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Homme de 57 ans, malvoyant de naissance « basse vision ». Je ne vois pas les détails, aller dans un endroit inconnu est difficile, trop ou trop peu de lumière peut être gênant... J'ai une canne signalant mon handicap (canne de signalisation).

A quoi passez-vous vos temps libres ?

Musique et sport en salle.

Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ? (plaisir, stress, contrainte...) ?

Jamais à mon aise, c'est plus une contrainte.

Imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous ? Et pourquoi ?

Je prépare une liste, je vais dans un magasin de préférence ou je suis habitué.

Je fais de + en + par livraison ou achats en ligne.

A quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Une fois par semaine.

Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

Courses de la semaine dans un magasin que je connais, rien de spécial à signaler.

Cette dernière expérience était-elle positive ?

Oui.

Pouvez-vous me raconter une expérience marquante – positive ou négative lors de vos courses ?

Dans un petit commerce dans une grande ville, je rentre avec ma canne et je sors un papier de ma poche avec ce qu'il me fallait (c'était une référence spécifique), la dame me faisait des grands signes et puis plus je me rapproche d'elle, me dit NON NON NON

Enfin elle me dit : non je ne vous donnerai rien, partez!

Je lui explique que je suis malvoyant et que je suis venu acheter, pas faire la manche (je précise que je n'ai pas vraiment l'air d'un mendiant !).

Elle me répond qu'elle pensait que je ne venais demander de l'argent et qu'il y en a + en + de mendiants.

Je lui ai répondu que je venais lui acheter quelque chose.

Elle ne s'est pas excusée et je suis sorti lui disant que j'irais ailleurs. Ça m'a un peu embêté car j'ai dû trouver un autre magasin mais pas question que j'achète à cette dame.

Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous effectuez vos achats ?

Grande importance.

Que pensez-vous de l'accessibilité et les services fournis du magasin pour votre conditions (Avantages et inconvénients) ?

ça dépend un peu des magasins :

- l'entrée/la sortie qui ne sont parfois pas clairs
- La luminosité/l'éclairage sont important, ni trop ni trop peu
- la lecture des prix/tailles/informations est souvent difficile (j'ai une loupe bien entendu)
- le passage en caisse; parfois il y a des caisses spécifiques, les gens qui essaient de passer devant ...
- parfois le personnel propose de m'aider spontanément en voyant ma canne

Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?

Neutre.

Pourquoi ?

Je ne qualifierais pas ça de stressant bien que j'ai toujours une appréhension à aller dans un magasin inconnu. C'est pas super agréable non plus, pas mon genre les après-midi shopping.

Avant d'aller au magasin : comment préparez-vous vos courses (liste, applications, site web, aide d'un proche, ...) ?

Liste.

Dans le magasin : quels sont les moments les plus difficiles ?

Lire les prix/étiquettes

Après l'achat : rencontrez-vous des difficultés liées aux tickets, factures digitales ou applications de fidélité ?

Non.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins » ?

Intérêt, valeur ajoutée.

Quel est votre avis sur les technologies ?

J'aime beaucoup les nouvelles technologies, elles peuvent apporter beaucoup aux malvoyants en tout cas et sûrement à d'autres types de handicap.

Avez-vous personnellement utilisé certaines technologies en magasin (bornes de paiement/commande, application mobile, assistance vocale...) ?

Oui.

Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser un problème ?

Parfois difficile avec des trucs tactiles, le contraste/la grandeur des caractères sur des écrans tactiles.

Je ne sais pas, peut-être difficulté avec les nouvelles technologies, peur, problème d'accessibilité.

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies en magasin ?

/

Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique ?

Il y en aura de + en +

Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elle un sentiment d'autonomie/de contrôle lors de vos courses ?

Modérément.

Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de votre situation ?

Oui.

Pourquoi ?

Complicé quand il y a du monde : accès aux marchandises, déplacements dans le magasin, caisses.

Quel est votre âge ?

57 ans.

Dans quelle Région habitez-vous ?

Liège

Quel est votre profession ?

Étudiant.

Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire.

Quelles sont vos difficultés physiques ?

Visuelle.

Êtes-vous aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Non.

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

J'utilise de + en + le e-commerce avec livraison à domicile, c'est + facile de choisir sur son ordi et de recevoir le colis/les courses de la semaine que de se déplacer, risque des chutes, être dépendant des transports en communs en étant parfois chargé.

3. Personne atteinte de cécité (04/04/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je suis étudiant à l'Université catholique de Louvain et je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique dans le cadre de mon travail de fin d'étude. J'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet. Bien sûr, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion d'environ 30 minutes. Avec votre accord, j'aimerais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur vos réponses. Est-ce que vous êtes d'accord ? Je vous garantis l'anonymat et la confidentialité : vos réponses seront utilisées uniquement dans le cadre de ce travail et dès que cet entretien sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Je vous remercie d'avance pour votre participation.

Participant : Bien sûr, il n'y a aucun problème.

Étudiant : Alors tout d'abord, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Je m'appelle XXX (*nom et prénom supprimé afin de garantir l'anonymat*), j'ai 31 ans. Je suis devenu aveugle tardivement suite à une tumeur du nerf optique. J'ai suivi 2 ans de chimiothérapie. J'ai tout d'abord perdu les couleurs à l'âge de 8 ans puis j'ai perdu totalement la vue totalement à 11 ans. J'ai fait la maternelle et la 1^{re}–2^e primaire en école ordinaire, puis en école hôpital, et ensuite j'ai suivi un enseignement spécialisé à l'Institut Royal pour Sourds et Aveugles à Uccle.

Étudiant : À quoi passez-vous votre temps libre ?

Participant : Je fais beaucoup de volontariat, parce que vous savez on conseille pour les personnes porteuses de handicap de ne pas travailler parce que sinon on perd toutes nos allocations, et en plus c'est très difficile d'être embauché dans notre condition malheureusement. Donc je joue du violon, et j'apprends le braille musical. Je suis des cours de solfège à distance, car la seule école de braille musical est en France et ça n'existe malheureusement pas en Belgique, j'ai essayé d'amener cela ici mais ça n'a pas abouti. En dehors de ça, je lis beaucoup, je participe aussi à des ateliers autour du thé et je suis certifié champion du thé d'ailleurs. Je vais notamment aux ateliers Chahuthé à Louvain-la-Neuve.

Étudiant : Vous êtes vraiment bien occupés, je ne connaissais pas le braille musical, vous m'apprenez beaucoup de choses.

Maintenant j'aimerais vous demander comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ?

Participant : C'est un moment agréable pour moi. Je privilégie toujours les petits commerçants. En entrant dans le magasin, je me dirige vers les caisses grâce au son des bips, et une caissière vient généralement m'aider spontanément. Vous savez, EQLA, par qui j'ai d'ailleurs vu votre demande d'entretien, développe une application permettant de se déplacer en autonomie et de lire les informations des produits via QR codes.

Étudiant : Je n'étais pas au courant de ce projet, je vais me renseigner, je vous remercie.

Participant : Ah oui c'est vraiment intéressant, je pense que ça s'appelle NaviLens ou quelque chose comme cela.

Étudiant : Je vais y regarder merci. Maintenant imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous, toujours de la façon que vous m'avez décrite ?

Participant : Oui je les fais toujours de cette manière. D'ailleurs ça peut peut-être vous aider pour les personnes à mobilité réduite, j'ai une amie en fauteuil roulant qui fait ses courses seul en totale autonomie mais elle a des difficultés pour atteindre les produits en hauteur ou manipuler les frigos, par exemple les frigos armoires sont plus pratiques mais il y a beaucoup de manœuvre à faire pour l'ouvrir, et les bacs c'est encore plus difficile parce que si le produit est trop bas elle a toujours très peur de tomber en se penchant. Mais pour les articles un peu plus haut, son fauteuil peut s'élever grâce à un système motorisé, elle appuie sur un bouton et cela se met pratiquement debout, il peut aussi se coucher par exemple, c'est vraiment très pratique.

Étudiant : Je n'ai jamais vu ce type de fauteuil, je suppose que c'est assez rare ou peut-être avec un coût trop élevé ?

Participant : En fait ce n'est pas très connu pourtant selon la maladie comme pour mon amie, c'est en grande partie remboursé.

Vous savez aussi, certaines personnes aveugles avec un chien guide sont encore trop souvent refusées dans des magasins, ce qui est totalement illégal. En plus l'avantage de faire ses courses avec un chien guide plutôt qu'une canne est que le chien évite naturellement les obstacles, donc c'est beaucoup plus fluide pour le déplacement.

Étudiant : C'est vraiment dommage que cela arrive encore d'être refusé, j'espère que cela changera ... Et de votre côté, à quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Je fais les courses trois fois par semaine.

Étudiant : Pouvez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

Participant : Un monsieur m'a reconnu et m'a aidé spontanément. C'était une expérience plutôt positive. Quand vous êtes connu du commerce, on vous aide souvent instinctivement.

Étudiant : Et pouvez-vous me raconter une expérience marquante ?

Participant : Une fois, le magasin avait changé les portiques à l'entrée et les caisses donc j'ai eu difficulté à rentrer dans le magasin et ensuite je suis passé par une caisse automatique sans même le savoir. Les caisses automatiques sont vraiment un frein pour nous, surtout pour valider la carte bancaire quand on dépasse un certain montant. Vous savez une firme a créé des plaquettes tactiles pour mettre sur les écrans pour qu'on puisse se repérer, mais aucun commerçant n'est au courant....

Étudiant : Vous constatez alors que les commerçants ne sont pas toujours informés au mieux ?

Participant : Oui malheureusement, j'en ai parlé dans plusieurs commerces mais personne n'est au courant de l'existence de cette plaquette.

Étudiant : De fait, accordez-vous de l'importance à l'enseigne où vous faites vos achats ?

Participant : Une grande importance. Je privilégie les petits magasins, notamment ceux qui vendent en vrac, mais là encore, les balances sont souvent tactiles et c'est un vrai problème le tactile.

Étudiant : Actuellement, que pensez-vous alors de l'accessibilité des magasins ?

Participant : Quand on est connu, le personnel vient spontanément aider donc c'est bien. Mais beaucoup de choses changent dans un magasin, et beaucoup de produits sont en hauteur, ce qui complique énormément les choses. Dès que cela change, il faut tout réapprendre.

Étudiant : Et est-ce un moment agréable ou stressant pour vous de faire les courses ?

Participant : C'est agréable. En fait, j'aime sensibiliser les gens et montrer que les personnes aveugles peuvent être autonomes. Je veux faire une démystification du handicap et le problème c'est que si on ne nous voit pas, on ne pense pas à nous. Je sais que beaucoup de personnes se font de plus en plus livrer mais moi je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables comme toute personne.

Étudiant : C'est une très bonne initiative de votre part. En général, comment préparez-vous vos courses ?

Participant : Je fais une liste sur mon téléphone et je coche au fur et à mesure qu'un produit est mis dans mon panier. Je connais aussi le braille donc souvent j'ai aussi une liste papier comme une personne normale.

Étudiant : Quels sont les moments les plus difficiles en magasin ?

Participant : Alors principalement éviter les obstacles et trouver les rayons. C'est pour ça que beaucoup de personnes aveugles font leurs courses en ligne pour éviter ces difficultés.

Étudiant : Rencontrez-vous des difficultés après l'achat ?

Participant : Je dois faire confiance à la personne qui m'aide dans le magasin. Quand je rentre à la maison, je scanne le ticket avec mon téléphone pour vérifier mais s'il faut retourner en magasin en cas d'erreur c'est compliqué de reprendre les transports en commun.

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies en magasin" ?

Participant : Applications, bornes et le scan où on prend un appareil pour scanner nos achats pendant qu'on fait les courses et ensuite on passe à une caisse pour payer.

Étudiant : Quel est votre avis sur ces technologies ?

Participant : C'est bien et pas bien. C'est bien pour l'autonomie, mais on perd le contact humain. Et imaginons si la machine ne fonctionne pas, c'est difficile après de trouver un employé.

Étudiant : Avez-vous utilisé certaines technologies ?

Participant : Non, mais mon amie en fauteuil roulant oui. Les caisses tactiles sont difficiles, il n'y a pas de synthèse vocale. Et c'est le même problème pour les balances fruits/légumes et le vrac.

Étudiant : Pouvez-vous donner un exemple où la technologie pose problème ?

Participant : Les bornes de paiement, les pavés tactiles sont impossibles à utiliser. Les caisses intelligentes aussi je trouve que c'est un problème.

Étudiant : Qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies selon vous ?

Participant : Si on ajoute une synthèse vocale gratuite et utiliser des pavés physiques non tactiles.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques en magasin ?

Participant : Plus de robots, moins d'humains, moins d'interactions.

Étudiant : Ces technologies vous donnent-elles un sentiment d'autonomie ?

Participant : Non, plutôt une perte de contrôle si le contact humain disparaît. Et une loi va bientôt obliger les sites web à être accessibles aussi.

Étudiant : Évitez-vous certains moments ou magasins ?

Participant : Oui, j'évite l'après-midi à cause de l'affluence. Je préfère le matin, quand le personnel est plus disponible et en plus il y a encore de tout dans les rayons.

Étudiant : Pour terminer, j'ai quelques questions plus personnelles : donc votre âge, vous m'avez dit 31 ans c'est bien ça ?

Participant : Oui tout à fait

Étudiant : Concernant votre profession, vous m'avez expliqué que c'est du volontariat uniquement c'est cela ?

Participant : Oui uniquement du volontariat.

Étudiant : Dans quelle Région habitez-vous ?

Participant : J'habite pas loin de Louvain-la-Neuve.

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis célibataire.

Étudiant : Vous m'avez expliqué demander de l'aide du personnel, êtes-vous parfois aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Participant : Non uniquement par le personnel du magasin

Étudiant : Merci beaucoup pour cet échange. Vos réponses sont très précieuses pour mon travail. Et je souhaite vous remercier encore pour votre temps. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Participant : Non, pas spécialement, c'était avec un grand plaisir, j'aime toujours aider pour les enquêtes, je participe souvent avec plaisir.

4. Personne à mobilité réduite (07/04/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je suis étudiant à l'Université catholique de Louvain et je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique dans le cadre de mon travail de fin d'étude. J'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet. Bien sûr, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion d'environ 30 minutes. Avec votre accord, j'aimerais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur vos réponses. Est-ce que vous êtes d'accord ? Je vous garantis l'anonymat et la confidentialité : vos réponses seront utilisées uniquement dans le cadre de ce travail et dès que cet entretien sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Je vous remercie d'avance pour votre participation.

Participant : D'accord

Étudiant : Pourriez-vous vous présenter brièvement.

Participant : Eh bien... j'ai 79 ans. Je me déplace en chaise roulante depuis que j'ai eu une septicémie, et aujourd'hui je dois vivre avec une stomie.

Étudiant : Cela ne doit pas être facile ... À quoi passez-vous vos temps libres habituellement ?

Participant : Oh... je regarde la télévision, je fais des mots cachés, et je joue aux cartes. Ça m'occupe bien.

Étudiant : Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ?

Participant : Honnêtement... j'en fais de moins en moins. J'ai peur de tomber, et puis... la stomie me stresse beaucoup. J'ai toujours peur qu'elle se détache.

Étudiant : Je comprends, imaginons que vous deviez faire des courses, comment les feriez-vous et pourquoi ?

Participant : Avec ma fille, toujours. Je n'ai pas de voiture et je ne sais pas conduire, donc... je dépends d'elle.

Étudiant : À quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Presque plus... ma fille les fait pour moi maintenant principalement.

Étudiant : Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin, était-elle positive ?

Participant : Oh... je ne m'en souviens plus vraiment, mais... oui, sûrement que c'était positif.

Étudiant : Pouvez-vous me raconter une expérience marquante, positive ou négative ?

Participant : Non... rien qui me revient.

Étudiant : Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous faites vos achats ?

Participant : Une grande importance, oui. Je veux aller là où je trouve tout ce dont j'ai besoin, pour moi et pour mes animaux.

Étudiant : Que pensez-vous de l'accessibilité et des services fournis par le magasin. ?

Participant : Je... je n'ai jamais eu besoin des services, je ne sais même pas ce qui est proposé. Mais pour moi, c'est accessible : il n'y a pas d'escalier, et le parking est facile pour ma fille.

Étudiant : Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous, ou stressant ?

Participant : Avant, c'était agréable... ça me permettait de sortir un peu de chez moi.

Étudiant : Comment préparez-vous vos courses avant d'aller au magasin ?

Participant : Toujours une liste sur papier. C'est comme ça que j'ai toujours fait.

Étudiant : Dans le magasin, quels sont les moments les plus difficiles ?

Participant : Trouver un article... et lire les étiquettes. Ça, c'est vraiment compliqué pour moi.

Étudiant : Après l'achat, rencontrez-vous des difficultés avec les tickets, les factures digitales ou les applications de fidélité ?

Participant : Non, pas vraiment.

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies ou outils pour aider les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite" ?

Participant : Oh... je ne comprends pas tous ces mots-là.

Étudiant : Quel est votre avis sur les technologies ?

Participant : Je n'ai pas vraiment d'avis... je ne connais rien à tout ça.

Étudiant : Avez-vous déjà utilisé certaines technologies en magasin ?

Participant : Non.

Étudiant : Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser problème ?

Participant : Oui... utiliser une caisse sans vendeur. Pour moi, ça... ça pose problème...

Étudiant : Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies ?

Participant : Peut-être... gagner du temps, être plus autonome... rendre les courses plus simples, plus confortables.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques dans les magasins en Belgique.

Participant : J'espère qu'il y aura encore des humains...

Étudiant : Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elles un sentiment d'autonomie ?

Participant : Beaucoup, si ça permettait de lire plus facilement les étiquettes... ou de trouver un produit.

Étudiant : Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence ?

Participant : Non... parce qu'on y va après le travail de ma fille, donc... c'est toujours quand il y a beaucoup de monde.

Étudiant : Maintenant je vais vous poser 2-3 dernières questions, vous m'avez dit que vous avez 79 ans c'est bien ça ?

Participant : Oui, je ne suis plus toute jeune ...

Étudiant : Quelle est votre profession ? êtes-vous pensionnée ?

Participant : Oui depuis bien longtemps

Étudiant : Dans quelle Région vivez-vous ?

Participant : J'habite à Trazegnies depuis toujours.

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis veuve, je vis seule depuis plusieurs années maintenant.

Étudiant : Quelles sont vos difficultés physiques ?

Participant : La mobilité... comme je suis en fauteuil roulant.

Étudiant : Êtes-vous aidée d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Participant : Oui toujours avec ma fille

Étudiant : Merci beaucoup pour cet échange, vos réponses sont très précieuses pour mon travail. Souhaiteriez-vous ajouter quelque chose. ?

Participant : Non.

5. Personne à mobilité réduite (13/04/2026 en ligne)

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Femme de 64 ans, j'ai une scoliose aiguë dégénérative depuis l'âge de 11 ans. J'ai à présent de grosses difficultés pour marcher et pour rester debout statique. Je marche avec une canne. J'envisage l'achat d'une chaise roulante rapidement.

A quoi passez-vous vos temps libres ?

Beaucoup de travaux manuels, tricot, couture, découpages. Bénévole pour répondre au téléphone pour une asbl. J'ai aussi de nombreux petits enfants que je garde de temps en temps.

Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ? (plaisir, stress, contrainte...) ?

C'est une terrible contrainte car il n'y a jamais rien pour s'asseoir. Le caddie me sert de déambulateur mais malgré tout c'est une épreuve et je choisis souvent les achats en ligne.

Imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous ? Et pourquoi ?

Pour l'alimentaire je me fais livrer.

Pour les achats vêtements aussi et en général tous les achats basiques qui ne nécessitent pas de faire un choix sur place.

Pour les boutiques jolies et confortables où il faut bon flâner, je me fais déposer devant mais cela reste toujours une épreuve par manque de mobilier adapté.

A quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Une fois par mois

Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

Je précise que je suis passée de plusieurs fois par semaine à une fois par mois car mon état s'est détérioré. C'est une activité qui me manque beaucoup car pour les travaux manuels il est important de vie et de toucher les matières. Tous les achats ne sont pas possibles en ligne.

Ma dernière expérience est dans un magasin de vêtements pour enfants pour faire un cadeau à une de mes petites filles.

Je voulais une robe, j'en ai pris trois car choisir ou demander conseil était trop long et j'avais mal. Il y avait deux personnes devant moi à la caisse, elles ne m'ont pas proposé de me laisser passer, la vendeuse non plus Et c'est très souvent le cas. Je suis toujours obligée de demander et c'est désagréable

Cette dernière expérience était-elle positive ?

Non.

Pouvez-vous me raconter une expérience marquante – positive ou négative lors de vos courses ?

J'ai déjà été agressée dans un magasin alimentaire car il y avait une énorme file et j'ai demandé à passer devant expliquant la situation. Tout le monde a dit oui.

Un homme est arrivé de nulle part et m'a insultée et a voulu me frapper car j'étais passé devant tout le monde

Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous effectuez vos achats ?

Grande importance.

Pourquoi ?

Je favorise le local, la qualité et la proximité. Les magasins alimentaires, les super marché sont à peu près tous à égalité, chers et de médiocres qualité. Je n'ai plus la force de faire mes courses dans les magasins bio de qualité que j'ai pourtant autour de chez moi

Que pensez-vous de l'accessibilité et les services fournis du magasin pour votre conditions (Avantages et inconvénients) ?

Il n'y a aucun avantage dans les grandes surfaces. Et absolument jamais rien pour s'asseoir. C'est comme à l'extérieur. Les villes enlèvent les bancs pour faire fuir les SDF ce que je trouve scandaleux et c'est bien dommageable pour les personnes handicapées aussi.

Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?

Stressant.

Pourquoi ?

Il faut toujours que je me dépêche et c'est très stressant. La douleur finit par prendre le pas sur tout et sur la qualité de mes achats

Avant d'aller au magasin : comment préparez-vous vos courses (liste, applications, site web, aide d'un proche, ...) ?

Liste et des recherches sur internet

Dans le magasin : quels sont les moments les plus difficiles ?

Rester debout

Après l'achat : rencontrez-vous des difficultés liées aux tickets, factures digitales ou applications de fidélité ?

Non.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins » ?

Application, intelligence artificielle, robotique

Quel est votre avis sur les technologies ?

Grosse curiosité et plutôt bon avis en ce qui concerne la santé

Avez-vous personnellement utilisé certaines technologies en magasin (bornes de paiement/commande, application mobile, assistance vocale...) ?

Oui.

Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser un problème ?

Aucun

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies en magasin ?

La motivation viendrait du choix des articles. Il faut que ça soit mieux qu'en ligne, bio, local, grands choix de bons produits

Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique ?

La couleur politique du pays ne va pas tendre vers une considération du handicap ni de l'inclusion. J'ai bien peur que ça ne fasse pas partie de leur projet d'investissement

Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elle un sentiment d'autonomie/de contrôle lors de vos courses ?

Beaucoup.

Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de votre situation ?

Oui.

Pourquoi ?

Les gens ne laissent pas passer. Je vis depuis 10 ans en Belgique et la situation s'est fort dégradée dans les transports et dans les magasins

Quel est votre âge ?

64 ans.

Quel est votre profession ?

Je ne travaille pas.

Dans quelle Région habitez-vous ?

Pont-à-celles

Quelle est votre situation familiale ?

Marié.

Quelles sont vos difficultés physiques ?

Mobilité.

Êtes-vous aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Oui.

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

L'inclusion partout tout le temps, c'est-à-dire l'environnement adapté pour tous

6. Personne à mobilité réduite (18/04/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je suis étudiant à l'Université catholique de Louvain et je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique dans le cadre de mon travail de fin d'étude. J'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet. Bien sûr, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion d'environ 30 minutes. Avec votre accord, j'aimerais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur vos réponses. Est-ce que vous êtes d'accord ? Je vous garantis l'anonymat et la confidentialité : vos réponses seront utilisées uniquement dans le cadre de ce travail et dès que cet entretien sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Je vous remercie d'avance pour votre participation.

Participant : Vous pouvez enregistrer sans problème.

Étudiant : Alors tout d'abord, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Bonjour j'ai 34 ans et je suis en fauteuil roulant depuis une dizaine d'années à cause d'une maladie, j'ai perdu progressivement de la force dans les jambes et maintenant je me déplace uniquement en fauteuil électrique. J'ai d'ailleurs un modèle assez particulier, qui peut s'élever ou s'incliner selon mes besoins, ce qui m'aide beaucoup dans la vie quotidienne.

Étudiant : À quoi passez-vous votre temps libre ?

Participant : Je suis assez active malgré tout. Je fais du sport adapté, notamment du basket en fauteuil. Et puis j'adore cuisiner, donc je passe pas mal de temps à tester des recettes.

Étudiant : Maintenant j'aimerais vous demander comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ?

Participant : Globalement, ça se passe bien. J'aime être autonome, donc je fais mes courses seule. Mais ça dépend beaucoup du magasin, certains sont très accessibles, d'autres beaucoup moins. Je dirais que c'est un moment agréable, mais qui demande toujours un peu d'organisation.

Étudiant : Donc concrètement, de quelle manière faites-vous vos courses ?

Participant : Je me déplace dans les rayons avec mon fauteuil électrique. Comme il peut s'élever, je peux atteindre les produits en hauteur, ce qui est vraiment pratique. Par contre, tout ce qui est trop bas, dans les bacs réfrigérés par exemple, c'est compliqué. J'ai toujours peur de basculer en avant en me penchant. Les frigos armoires sont plus simples, mais il faut parfois manœuvrer longtemps pour ouvrir la porte. Et quand il y a beaucoup de monde, c'est encore plus difficile.

Étudiant : Je n'ai jamais vu ce type de fauteuil, je suppose que ce n'est pas courant ?

Participant : Pas vraiment. Beaucoup de gens ne savent même pas que ça existe. Pourtant, selon la pathologie, il peut être largement remboursé. Mais il faut être bien informé, et ce n'est pas toujours le cas.

Étudiant : C'est bien dommage au vu de son utilité ... Sinon à quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Environ deux à trois fois par semaine. Je préfère faire de petites courses régulières plutôt qu'un gros plein, c'est plus simple pour moi.

Étudiant : Pouvez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

Participant : Oui, c'était plutôt positif. Une employée m'a vue galérer avec une porte de frigo et elle est venue m'aider spontanément. Ça fait toujours plaisir quand le personnel est attentif.

Étudiant : Et pouvez-vous me raconter une expérience marquante ?

Participant : Une fois, je voulais prendre un paquet de légumes surgelés dans les congélateurs chez Colruyt, le paquet était très bas, je me suis penchée et j'ai perdu l'équilibre donc je suis restée « coincée » entre le congélateur et mon fauteuil sans savoir me rasseoir correctement mais heureusement des clients présents dans le rayon sont tout de suite venus m'aider.

Étudiant : Accordez-vous de l'importance à l'enseigne où vous faites vos achats ?

Participant : Oui, énormément. Je choisis les magasins où je sais que je peux circuler facilement et où le personnel est bienveillant. Les petits commerces sont souvent plus humains, mais pas toujours accessibles. Les grandes surfaces, c'est l'inverse : accessibles mais impersonnelles.

Étudiant : Que pensez-vous alors de l'accessibilité des magasins ?

Participant : Il y a du progrès, mais ce n'est pas encore ça. Les allées sont parfois trop étroites, les produits trop hauts ou trop bas, et les portes lourdes.

Étudiant : Et est-ce un moment agréable ou stressant pour vous de faire les courses ?

Participant : Plutôt agréable, parce que j'aime être autonome. Mais il y a toujours une petite tension : "Est-ce que je vais arriver à attraper ce produit ? Est-ce que je vais devoir demander de l'aide ?" Je n'aime pas déranger, donc j'essaie de me débrouiller au maximum.

Étudiant : Généralement comment préparez-vous vos courses ?

Participant : Je fais une liste sur mon téléphone

Étudiant : Quels sont les moments les plus difficiles en magasin ?

Participant : Je dirais ...atteindre les produits trop bas, manipuler les frigos et éviter les obstacles quand les rayons sont encombrés.

Étudiant : Rencontrez-vous des difficultés après l'achat ?

Participant : Non

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies en magasin" ?

Participant : Je pense aux bornes et aux caisses automatiques

Étudiant : Quel est votre avis sur ces technologies ?

Participant : C'est pratique si on souhaite aller plus vite, mais je constate que pour d'autres personnes comme mon ami qui est aveugle, cela n'est pas du tout adapté et c'est dommage.

Étudiant : Avez-vous utilisé certaines technologies ?

Participant : Oui de temps en temps j'utilise les caisses automatiques.

Étudiant : Pouvez-vous donner un exemple où la technologie pose problème ?

Participant : Hum ... Pour moi non pas vraiment, je n'en vois pas directement

Étudiant : Qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies selon vous ?

Participant : La facilité d'utilisation et pouvoir faire des choses que l'on ne sait pas faire sans une personne pour nous aider habituellement comme par exemple pouvoir prendre des articles plus lourds.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques en magasin ?

Participant : Je pense que cela évolue rapidement et ça peut aider dans certains cas.

Étudiant : Ces technologies vous donnent-elles un sentiment d'autonomie ?

Participant : Oui quand même

Étudiant : Évitez-vous certains moments ou magasins ?

Participant : Oui, j'évite lorsqu'il y a trop de monde sinon j'ai beaucoup de difficultés pour circuler dans les rayons.

Étudiant : Pour terminer, j'ai quelques questions plus personnelles : donc votre âge, vous m'avez dit 34 ans c'est bien ça ?

Participant : Oui

Étudiant : Quelle est votre profession ?

Participant : Je ne travaille pas

Étudiant : Dans quelle Région vivez-vous ?

Participant : Je vis près de Nivelles

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis en couple.

Étudiant : êtes-vous parfois aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Participant : Je demande à mon compagnon de m'accompagner si je dois prendre des boissons ou d'autres produits plus lourds.

Étudiant : Merci beaucoup pour cet échange. Vos réponses sont très précieuses pour mon travail. Et je souhaite vous remercier encore pour votre temps. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Participant : Non.

7. Personne malvoyante et malentendante (22/04/2026 en ligne)

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Je suis devenue malvoyante et malentendante. Je n'ai pas peur des technologies, mais beaucoup en magasin sont totalement inadaptées.

A quoi passez-vous vos temps libres ?

Sans rapport.

Comment vous sentez-vous généralement lorsque vous faites vos courses ? (plaisir, stress, contrainte...) ?

Alors que j'aimais aller faire des courses, c'est de plus en plus une contrainte, car très peu de choses sont adaptées.

Imaginons que vous devez faire des courses, comment les feriez-vous ? Et pourquoi ?

La situation idéale :

- étiquetage des produits contrastée et en grands caractères.
- Etiquetage des prix avec contraste élevé et non placés loin à l'arrière du présentoir.
- Etiquetage des prix : pas de led manquant de contraste. Inclinaison adéquate surtout pour les rayonnages du bas, car devoir se mettre à 4 pattes pour lire un prix n'est pas agréable.

- Etiquetage des prix correspondant à l'article situé à cet endroit (carrefour est spécialiste pour induire délibérément les gens en erreur)
- Rayons larges et non encombrés d'obstacles en tous genres
- étiquetage du pain : soit on place l'appareil à bonne hauteur pour tout le monde et on rend l'affichage de chaque élément correcte (Delhaize), soit on revient aux sachets avec codes pré-encodés
- Pouvoir se faire aider par du personnel en magasin (le plus facile de trouver quelqu'un en rayon c'est au Colruyt)
- Le pesage des fruits et légumes : appareil pas toujours lisible (reflets, suivant le modèle, les dessins sont trop petits)
- Le plus facile c'est que le pesage se fasse à la caisse (Colruyt ...)
- Les caisses automatiques ne sont pas du tout adaptées, il est donc impératif de conserver au minimum une caisse normale (certains magasins n'offrent plus cette possibilité)
- Le paiement : le lecteur de cartes doit avoir un écran en relief (Delhaize, Colruyt, Carrefour)
- Dans les commerces plus petits, les restaurants on propose de plus en plus un écran digital, avec des chiffres illisibles. Il faut a minima prévoir de donner au commerçant une grille qui puisse se poser sur l'écran pour permettre de localiser les chiffres (certains nous disent que nous devons avoir notre propre grille, alors qu'il existe une multitude d'appareils de tailles différentes, bref, ce n'est pas à nous à aller faire des courses avec une valise remplie de grilles de lecture et autres systèmes pour compenser l'inaccessibilité des technologies, produits proposés)

A quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Une fois par semaine

Pourriez-vous me parler de votre dernière expérience en magasin ?

Suivant ce que je dois acheter, je choisis le magasin où j'aurai le moins de difficulté. et je fuis les magasins où je sais que d'office la technologie n'est pas adaptée.

Si je sais que je veux acheter des produits difficiles à trouver en magasin, j'irai soit chez Colruyt, soit chez Delhaize où je trouverai plus facilement une personne du magasin (c'est moins vrai à présent chez Delhaize). Au carrefour, je dois me débrouiller seule ou avec l'aide d'un client.

Derniers achats faits chez Delhaize. Je pars avec une liste des choses à ne pas oublier, mais ma liste n'est pas exhaustive. En magasin, je choisis sur place tout ce qui est frais en fonction de la saison et de la fraîcheur. C'est au toucher que je reconnais la fraîcheur des fruits et légumes; Pour la viande et au rayon crèmerie, je dois demander à un tiers de lire la date de péremption (c'est souvent très compliqué de trouver ces dates).

Parfois j'utilise l'application "be my eyes" (maj à faire donc hors d'usage pour l'instant) : je photographie/scanne le produit, puis il me dit ce qu'il voit. Je peux poser une question précise par exemple concernant les ingrédients ou la date de péremption ou l'origine du produit.

Au rayon pain, j'ai du mal de sélectionner l'étiquette pour le pain choisis

Par contre à présent c'est plus facile pour les fruits et légumes qui sont pesés directement à la caisse.

Le système de paiement : je privilégie le paiement par carte, ce qui m'évite de manipuler des billets et surtout des pièces (ça nécessite du temps pour la détection pièce par pièce)

Ici, j'ai tout de même payé en liquide, mais il faut introduire soi-même les billets un par un. Pour les pièces c'est plus facile, je mets un tas de pièces dans un réceptacle et l'appareil fait le tri automatiquement.

Cette dernière expérience était-elle positive ?

Oui.

Pouvez-vous me raconter une expérience marquante – positive ou négative lors de vos courses ?

Il y a quelques années, Delhaize avait opté pour des étiquettes de produits de sa marque un look faisant penser que les produits étaient devenus plus "verts" alors que le contenu des boîtes / emballages était exactement le même. Ce look "pastel", avec suppression de photos a rendu tout un temps les produits de la marque totalement inaccessibles aux déficients visuels : absence de contraste, noms écrits trop petits. La photo du produit sur les conserves, les boîtes (ex : maïs ou petits-pois) avait soit disparu, soit était devenue plus petite ou peu contrastée de telle sorte que je n'arrivais plus à différencier un produit de l'enseigne par rapport à un autre. Quant aux légumes (salade ...) prêts à consommer et emballés, le nom du type de salade est lui aussi devenu illisible : blanc sur vert pastel. Quant aux dates de péremption, il était affiché en noir sur plastique transparent et lire une date alors que dans le sachet il y a un peu de salade rouge, c'est impossible

Chez Auchan en France, il y a des années, pour les produits de l'enseigne, ils avaient amélioré la taille et le contraste pour les noms de produits et c'était malgré tout design. Ils ont même ajouté des marquages embossés (en braille), partant du principe qu'ils devaient élargir le public à toucher : les déficients visuels et le nombre croissant de personnes âgées rencontrant des difficultés de lecture

Quelle importance accordez-vous à l'enseigne où vous effectuez vos achats ?

Grande importance.

Pourquoi ?

Je privilégie les enseignes en fonction du prix, mais aussi en fonction des difficultés à prévoir pour trouver des produits bien précis, de la présence en rayon de membres du personnel ou de l'accessibilité par exemple des caisses.

Je préfère par exemple traverser en métro toute la ville pour aller dans un magasin de sport où je sais que je trouverai encore une caisse normale alors que plus près de chez moi la même enseigne ne propose plus que des caisses automatiques.

Que pensez-vous de l'accessibilité et les services fournis du magasin pour votre conditions (Avantages et inconvénients) ?

(voir aussi dans les autres réponses)

avantages : s'il y a du personnel présent en rayon => ils peuvent aider à localiser un produit, à lire une étiquette

inconvénients : s'il faut soi-même peser un produit ou choisir une étiquette via un écran

Carrefour Auderghem a proposé pendant quelques temps l'application NAVILENS pour localiser un rayon, le nom d'un produit, mais ça a été abandonné. L'idée était intéressante, mais pour que ça fonctionne, il faut que les prix soient aussi adaptés dans l'application (ce n'était pas le cas), que le produit correspondant au code Navilens soit rangé au bon endroit et qu'un nombre très élevé de produits soient encodés dans l'application (ici, c'était un peu plic ploc).

Je suis plus fan de l'application be my eyes, bien que pour l'affilage du prix, il faut photographier deux choses : le produit et l'étiquette (la bonne de préférence)

Autre inconvénient, quand on dépend de quelqu'un pour faire ses courses, il devient de plus en plus compliqué de laisser libre cours à son envie du moment, voire suivant l'aide de savoir ce qui est ou non en rayon et ce qui est ou non à un prix intéressant à un moment donné.

Autre inconvénient : les magasins qui pour des raisons de marketing changent tout de fois tous les deux mois. Ça me fait fuir, mais je me rends compte que de plus en plus d'enseignes se mettent à faire la même chose. S'il y a du personnel en magasin, puisqu'on me met en difficulté, je fais appel à eux, comme s'ils étaient "mes valets", mais il n'y a pas partout du personnel présent (ou bien on vous dit "ce n'est pas mon rayon" = va voir plus loin si j'y suis (pour dire cela poliment)

Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?

Stressant.

Pourquoi ?

Déjà expliqué

Avant d'aller au magasin : comment préparez-vous vos courses (liste, applications, site web, aide d'un proche, ...) ?

Liste et des recherches sur internet

Dans le magasin : quels sont les moments les plus difficiles ?

Trouver un article, lire les prix/étiquettes, éviter les obstacles et payer.

Après l'achat : rencontrez-vous des difficultés liées aux tickets, factures digitales ou applications de fidélité ?

Oui.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins » ?

Je pense à soit remplir mon sac à dos des nouvelles technologies que je devrai utiliser en magasin

Soit à prendre mon gsm pour utiliser Be my eyes.

Soit que le pesage sera fait par le caissier et non par moi

soit encore que l'on trouve une application Navilens-bis qui soit plus souple à utiliser

soit que je partirais bien sans payer quand je me retrouverai face à un écran digital illisible :-)

Quel est votre avis sur les technologies ?

Elles sont intéressantes, mais à condition d'être pensées "dès le départ" en termes d'accessibilité tant pour les malvoyants que pour les aveugles, car les besoins ne sont pas les mêmes et il n'est pas rare que je voie par exemple un site internet dit 100% accessible et qui est accessible pour une personne brailleuse, mais pas pour une personne ayant besoin de grands caractères contrastés.

Il est toujours plus compliqué d'adapter "après coup" une technologie pour la rendre accessible

Il est aussi agaçant de s'entendre dire que l'on doit se munir de sa propre grille pour taper un code sur un écran, sachant que pour le commerce suivant, il faudra une autre grille (d'où le sac à dos rempli d'un tas d'ustensiles pour palier à l'inaccessibilité croissante liée aux nombreuses technologies non réfléchies en termes d'accessibilité

Si pour tous les terminaux de paiement, une seule grille convenait, je serais d'accord de l'emporter avec moi, mais pas de devoir en emporter 36.

Avez-vous personnellement utilisé certaines technologies en magasin (bornes de paiement/commande, application mobile, assistance vocale...) ?

Oui.

Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait poser un problème ?

la scannette du magasin = pas accessible

balances avec étiquetage par le client : on fait comment pour identifier un nom / une photo quand c'est trop petit (certains modèles proposent des photos plus grandes)

caisses automatiques : on fait comment pour s'en servir quand on n'arrive pas à lire l'écran ???

l'application Navilens, intéressant mais un peu lourd à utiliser, pas mis à jour et trop peu de produits renseignés

Assistance vocale si ça ne passe pas via bluetooth (càd entre le gsm et les appareils auditifs), on oublie pour les 7 à 10% des déficients visuels ayant aussi une déficience auditive

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver les gens à utiliser ces technologies en magasin ?

les lunettes intelligentes (je crois que c'est Meta) n'autorisent pas d'adaptation pour les personnes ayant aussi une déficience auditive et pour que le son arrive au bon endroit

La canne blanche intelligente qui détecte les obstacles existe, mais ne convient pas à tous et est fort onéreuse

A ce jour elle ne permet pas de trouver un produit situé sur le 3ème rayonnage, entre les produits X et Y

Le robot : s'il est proposé en magasin, pourquoi pas.

Mais pas question que nous devions embarquer dans notre sac à dos une panoplie de technologies en tous genres : le dos en prend un coup et il ne reste plus beaucoup de places pour emporter les marchandises achetées

L'usage d'un caddie n'est pas toujours simple puisqu'il devient difficile de pousser le caddie tout en manipulant la canne blanche (je fais hyper attention à ne pas cogner les gens avec mon caddie, mais ça arrive tout de même)

Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique ?

J'ai entendu parler de magasin où tout est automatisé et où il n'y a pas de personnes dans le magasin, ça me fait très peur, car j'ai la conviction que ça n'a pas été pensé en termes d'accessibilité, mais bien en termes d'économie de personnel.

Tant que j'aurai le choix entre un magasin avec du personnel sur place et un entièrement automatisé (ça se profile près de chez moi) je choisirai ceux avec du personnel présent.

Dans quelle mesure ces technologies vous donneraient-elle un sentiment d'autonomie/de contrôle lors de vos courses ?

Très légèrement.

Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de votre situation ?

Oui.

Pourquoi ?

Les bousculades, le bruit, la difficulté à se déplacer. Il y a plus de gens pressés, voire impolis ou désagréables (il y en a aussi qui proposent leur aide et ça met du baume au cœur quand on vient d'être bousculé juste avant)

Quel est votre âge ?

64 ans.

Dans quelle Région habitez-vous ?

Je suis dans le brabant wallon

Quel est votre profession ?

Je ne travaille pas.

Quelle est votre situation familiale ?

Divorcée.

Quelles sont vos difficultés physiques ?

Visuel et auditive.

Êtes-vous aidé d'un accompagnant pour faire vos courses ?

Non.

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

Je pense avoir dit pas mal de choses 😊

D. Les entretiens des accompagnants

1. Accompagnant d'une personne à mobilité réduite (27/03/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique, ainsi que le rôle de leur accompagnant dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites, et dès que ceci sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Participant : Pas de problèmes

Étudiant : Pour commencer, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Bonjour... je suis un homme célibataire de 33 ans. Je suis développeur dans une équipe informatique, dans une société coopérative qui travaille autour de l'accès au logement en région bruxelloise. Je vis à Mons, toujours chez mes parents.

Étudiant : Quel est votre lien avec la personne que vous accompagnez pour les courses ?

Participant : C'est mon père.

Étudiant : Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, notamment pour les courses.

Participant : Oh... ça fait quelques années maintenant depuis son accident.

Étudiant : À quoi passez-vous vos temps libres, en dehors de ce rôle d'accompagnement ?

Participant : Jeux vidéo, bricolage... et mécanique auto. J'aime bien toucher à tout.

Étudiant : Quand vous faites les courses avec lui, comment ça se passe généralement ? Pouvez-vous me décrire les grandes étapes.

Participant : Mon père se débrouille encore assez bien. Il sait conduire, il sait faire les courses. Mais comme il est amputé du bras gauche, il ne peut plus prendre d'articles lourds ou encombrants. Si c'est pour acheter des matériaux de construction, là... il faut absolument l'accompagner. Si c'est moi qui conduis, je dois l'aider à attacher sa ceinture. Et il a besoin de plus d'espace pour entrer ou sortir du véhicule.

Étudiant : Qui décide du magasin, du moment des courses et du moyen de transport ?

Participant : Le magasin, c'est lui. Le moment et le moyen de transport, c'est plutôt moi.

Étudiant : Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider ?

Participant : Principalement porter les sacs.

Étudiant : Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ?

Participant : Il reste très autonome, mais... il y a des limites. La plupart des choses, il les fait seul, et d'autres... il dépend de moi comme pour prendre un article lourd.

Étudiant : À quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Une fois par semaine.

Étudiant : Pouvez-vous me raconter une expérience marquante, positive ou négative ?

Participant : Oui... les gens le regardent assez longtemps. Par curiosité, je suppose. Ils se demandent sûrement s'il lui manque vraiment un bras. Je comprends, on ne voit pas ça tous les jours. Lui, il ne fait plus attention. Les caissières lui proposent souvent leur aide, et il accepte volontiers qu'elles tiennent son sac ouvert.

Étudiant : Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou stressant ?

Participant : Agréable.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Il aime faire les courses, ça le détend. Et moi aussi, ça me va.

Étudiant : Dans le magasin, quels sont les moments les plus difficiles pour lui ?

Participant : Mettre les articles dans le caddie... et payer.

Étudiant : Et pour vous personnellement, quels sont les moments les plus difficiles ?

Participant : Le voir prendre sa carte de banque dans son portefeuille. Il doit le tenir en équilibre, puis attraper la carte avec deux doigts tout en tenant le portefeuille avec le pouce. C'est... délicat.

Étudiant : Est-ce que vous évitez certains magasins ou certaines heures d'affluence ?

Participant : Non.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Parce qu'il a besoin de sortir, de se changer les idées et on y va après mon travail.

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins" ?

Participant : Applications mobiles... chariots intelligents... rampes... navigation guidée.

Étudiant : Quel est votre avis sur les technologies ?

Participant : Je pense que c'est une bonne idée d'utiliser la technologie pour aider les gens dans ces situations.

Étudiant : Avez-vous déjà utilisé une technologie en magasin avec lui ?

Participant : Oui.

Étudiant : Comment cela s'est-il passé ?

Participant : Bien. On a déjà utilisé les caisses automatiques et l'application du magasin. Les caisses automatiques sont intuitives et faciles à utiliser, mais... il préfère quand même les caisses classiques.

Étudiant : Quel est votre avis global sur ces technologies ?

Participant : Globalement, c'est plutôt positif. Ça peut faire gagner du temps, mais il faut une certaine habitude. Tout le monde n'est pas à l'aise avec ça, ou n'a pas envie de l'utiliser. Lui, il préfère le contact humain. Et si l'IA est utilisée... elle doit être presque parfaite dans sa façon de parler, sinon ça risque de frustrer ou stresser la personne — comme ça peut déjà arriver avec un humain.

Étudiant : Pouvez-vous me donner un exemple où la technologie pourrait vraiment aider, et un exemple où elle pourrait poser problème ?

Participant : Une appli qui nous guiderait dans le magasin, qui dirait où aller, où se trouve le produit dans le rayon... ou si le produit est en stock avant de traverser tout le magasin pour rien. Mais... cette appli ne doit pas être trop moderne. Certaines personnes ne sont pas familières avec les icônes ou les menus, comme les menus "burger" ou les trois petits points.

Étudiant : Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver votre père à utiliser davantage ces technologies ?

Participant : Faire ses courses plus facilement, plus rapidement, de manière encore plus autonome. Parfois, il aime entrer dans le magasin, prendre juste ce dont il a besoin, et ressortir en moins de vingt minutes.

Étudiant : Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser ?

Participant : La simplicité d'utilisation... et la fiabilité.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques dans les magasins en Belgique ?

Participant : La Belgique a souvent eu des gens très intelligents et innovants. Donc je n'aurais aucun mal à croire qu'elle inventera encore quelque chose qui améliorera la vie quotidienne. Par exemple... des robots humanoïdes capables de soulever les charges, de les ranger dans la voiture... ou même d'aider la personne via un appel visio.

Étudiant : Pensez-vous que ces technologies pourraient réduire votre charge d'accompagnement ?

Participant : Beaucoup.

Étudiant : Jusqu'où est-il souhaitable qu'il devienne autonome ?

Participant : Au maximum. Plus il est autonome, mieux il se sent.

Étudiant : Avez-vous parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain ?

Participant : Non.

Étudiant : Ou au contraire, qu'elle vous donne plus de liberté à tous les deux ?

Participant : Oui. Si ça nous donne plus de liberté, je suis preneur.

Étudiant : Je vais conclure avec quelques petites questions. Donc vous m'avez dit que vous avez 33 ans ?

Participant : Oui

Étudiant : Vous êtes développeur, donc employé je suppose ?

Participant : C'est exact

Étudiant : Vous habitez à Mons c'est cela ?

Participant : Oui

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis célibataire, j'habite toujours chez mes parents.

Étudiant : Quelles sont les difficultés de la personne que vous accompagnez ?

Participant : La mobilité... il a un bras amputé suite à un accident de voiture

Étudiant : Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

Participant : Non rien du tout

2. Accompagnant d'une personne âgée avec Alzheimer (28/03/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique, ainsi que le rôle de leur accompagnant dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites, et dès que ceci sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Participant : D'accord

Étudiant : Pour commencer, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Oui bien sûr. Alors ... je ne travaille pas mais j'ai beaucoup d'occupations. Je m'occupe de ma maman qui a 86 ans et souffre de la maladie d'Alzheimer, ce qui me prend tout mon temps.

Étudiant : Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, et notamment pour les courses ?

Participant : Oh... ça fait plusieurs années maintenant, je dirais une bonne dizaine d'années.

Étudiant : Et en dehors de ce rôle d'accompagnement, à quoi passez-vous votre temps libre ?

Participant : Je passe du temps sur mon téléphone, je regarde la télévision, je vais parfois au magasin, et je vois mes proches quand je peux.

Étudiant : Quand vous faites les courses avec votre maman, comment ça se passe en général ? Vous pouvez me décrire un peu les étapes, du départ au retour ?

Participant : Honnêtement, j'évite de plus en plus de l'emmener avec moi. Sinon, je dois la surveiller en permanence, on doit faire énormément de pauses, et j'ai toujours peur qu'elle tombe ou qu'elle se perde. C'est devenu très compliqué.

Étudiant : Qui décide du magasin, du moment des courses et du moyen de transport ?

Participant : Le magasin et le moment, c'est moi qui choisis. Par contre, le moyen de transport, c'est elle qui aime décider, soit mon mari nous conduit soit on prend le bus.

Étudiant : Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider ?

Participant : Un peu tout... Je pousse le caddie, je lis les étiquettes, je cherche les produits, je paie, je porte les sacs. Elle ne sait plus gérer ces choses-là.

Étudiant : Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ?

Participant : Elle n'est plus autonome. Elle dépend entièrement de moi.

Étudiant : À quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Une fois par semaine.

Étudiant : Pouvez-vous me raconter une expérience marquante, positive ou négative ?

Participant : Oui... Ma mère a tendance à prendre des choses pour les manger directement, comme si elle était chez elle. Fruits, pain, chocolats... tout ce qui lui tombe sous la main. Je dois la surveiller constamment pour éviter les problèmes. C'est vraiment stressant.

Étudiant : Est-ce que faire les courses est un moment agréable pour vous, ou plutôt stressant ?

Participant : Stressant, clairement.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Parce que je dois m'occuper d'elle tout en faisant les courses. La surveiller, la tenir, gérer ses répétitions... c'est beaucoup en même temps.

Étudiant : Quels sont les moments les plus difficiles pour elle dans le magasin ?

Participant : Se repérer et éviter les obstacles. Elle perd vite ses repères.

Étudiant : Et pour vous, quels sont les moments les plus fatigants ?

Participant : L'aider à marcher. C'est physiquement et mentalement épuisant.

Étudiant : Est-ce que vous évitez certains magasins ou certaines heures d'affluence ?

Participant : Oui.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : J'évite les magasins trop bondés, les petits magasins étroits, ceux où il n'y a pas de parking disponible, et les centres-villes. C'est trop compliqué avec elle.

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite en magasin" ?

Participant : Je pense à occupation, distraction, soutien, facilité.

Étudiant : Quel est votre avis sur ces technologies ?

Participant : Je suis partagée. Il y a du positif et du négatif. Ça peut aider, mais ça coupe aussi le lien humain.

Étudiant : Avez-vous déjà utilisé une technologie en magasin avec votre maman ?

Participant : Oui.

Étudiant : Et comment ça s'est passé ?

Participant : Pour elle, ça ne sert à rien. Au contraire, ça la perturbe. Elle ne comprend pas, elle perd ses repères. Pour elle, c'est comme si le monde avait complètement changé.

Étudiant : Quel est votre avis global sur ces technologies, en tant qu'accompagnante ?

Participant : Le positif, c'est la rapidité. Mais les aspects négatifs... il y en a beaucoup : moins d'interaction humaine, c'est compliqué à utiliser, il n'y a pas assez d'explications, ça bugge, et il y a trop d'informations à assimiler.

Étudiant : Pouvez-vous me donner un exemple où la technologie pourrait vraiment vous aider ? Et un exemple où elle pose problème ?

Participant : Quand on a juste quelques articles, passer à la caisse automatique peut éviter une longue file, et ça c'est pratique. Mais pour tout le reste, c'est compliqué. Les écrans, les balances, les bornes... c'est trop pour elle.

Étudiant : Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver votre maman à utiliser davantage ces technologies ?

Participant : La rapidité, uniquement.

Étudiant : Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser ?

Participant : À part gagner un peu de temps, rien ne m'encourage vraiment. C'est plus une source de stress qu'autre chose.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques en magasin pour des personnes comme elle ?

Participant : Pour elle, ce sera un frein total. C'est trop compliqué.

Étudiant : Pensez-vous que ces technologies pourraient réduire votre charge d'accompagnement ?

Participant : Oh non, pas du tout.

Étudiant : Jusqu'où pensez-vous qu'il est souhaitable qu'elle soit autonome pour les courses ?

Participant : Pour moi, c'est tout ou rien. Et elle ne pourra jamais être totalement autonome donc c'est inutile.

Étudiant : Avez-vous parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain ?

Participant : Oui, clairement.

Étudiant : Ou au contraire, pensez-vous qu'elle pourrait vous donner plus de liberté ?

Participant : Oui peut-être ... mais j'en doute.

Étudiant : Quel est votre âge ?

Participant : J'ai 56 ans.

Étudiant : Vous vivez dans quelle Région ?

Participant : En région wallonne mais avant j'étais à Bruxelles.

Étudiant : Quelle est votre profession ?

Participant : Je ne travaille pas, je dois veiller sur ma mère en permanence.

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis mariée.

Étudiant : Quelles sont les difficultés principales de votre maman ?

Participant : La mobilité et l'Alzheimer.

Étudiant : Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Participant : Oui... Il faudrait vraiment simplifier les outils technologiques. Aujourd'hui, c'est trop compliqué et ça change tout le temps. Par exemple, les balances : parfois tactiles, parfois avec des boutons, parfois il faut appuyer très fort, parfois ça bugge... Il faudrait uniformiser tout ça. Parce que si dans chaque magasin le système est différent, c'est beaucoup trop perturbant.

3. Accompagnant d'une personne malvoyante (04/04/2026 en ligne)

Pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Je suis marié depuis 57ans avec une personne malvoyante. Enseignant. Je suis retraité depuis le 1er septembre 2004.

Quel est votre lien avec la personne que vous accompagnez pour les courses ?

C'est ma femme.

Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, et notamment pour les courses ?

Depuis toujours.

A quoi passez-vous vos temps libres, en dehors de ce rôle d'accompagnement ?

Lecture, bricolage, informatique.

Quand vous faites les courses avec cette personne, comment cela se passe-t-il généralement ? Pouvez-vous me décrire les grandes étapes (du départ de la maison au retour) ?

Accompagnement dans les rayons pour lire les prix et composants des produits.

Qui décide en général du magasin, du moment des courses, du moyen de transport ?

Je décide du magasin et moyen de transport, elle décide du moment de faire les courses.

Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider ?

La conduire, pousser le caddie, lire les étiquettes, payer.

Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ? Y a-t-il des choses qu'elle fait seule, et d'autres pour lesquelles elle dépend de vous ?

	---		--		-		+		++		+++	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(6)	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Se déplacer	-	-	-	-	-	-	-	-	1x	100,00	-	-
Trouver un article	-	-	-	-	1x	100,00	-	-	-	-	-	-
Déplacer le chariot	-	-	-	-	1x	100,00	-	-	-	-	-	-
Lire les prix/étiquettes	-	-	1x	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-
Prendre un produit	-	-	-	-	1x	100,00	-	-	-	-	-	-
Payer	-	-	-	-	1x	100,00	-	-	-	-	-	-

A quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Plusieurs fois par semaine.

Pouvez-vous me raconter une expérience marquante – positive ou négative lors de vos courses ?

Rien de marquant

Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou est-il stressant ?

Neutre

Pourquoi ?

Faire les courses ne me dérange pas

Dans le magasin, quels sont les moments les plus difficiles pour elle, selon vous ?

Éviter les obstacles

Et pour vous personnellement, quels sont les moments les plus difficiles ou les plus fatigants ?

Il n'y en a pas

Est-ce que vous évitez certains magasins, certaines heures d'affluence à cause de sa situation ou la vôtre ?

Non

Pourquoi ?

Ce n'est pas une priorité

Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis « nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins », à quoi pensez-vous ?

Rien

Quel est votre avis sur les technologies ?

Je n'y crois pas trop

Avez-vous déjà utilisé, avec la personne que vous accompagnez, une technologie en magasin ou liée aux courses (appli de supermarché, guidage dans le magasin, scan de produits, caisses automatiques, etc) ?

Oui

Comment cela s'est-il passé ?

Sans difficultés

Quel est votre avis global sur ces technologies, en tant qu'accompagnant (aspects positifs, aspects négatifs) ?

Risque d'erreurs plus grands

Pouvez-vous me donner un exemple de situation où la technologie pourrait vraiment aider dans vos courses ensemble ? Et un exemple où cela pourrait poser problème ?

/

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait motiver la personne que vous accompagnez à utiliser davantage ces technologies en magasin ?

Rien, elle est allergique aux nouvelles technologies

Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser régulièrement avec elle ?

Fiabilité et perte de contact humain

Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques des magasins en Belgique pour les personnes comme elle et leurs accompagnants ?

Je le vois bien loin

Pensez-vous que ces technologies pourraient, à terme, réduire votre charge d'accompagnement pour les courses ou la transformer ?

Modérément

Est-ce que vous évitez certains magasins ou moments de forte affluence à cause de sa situation ?

Non

Selon vous, jusqu'où est-il souhaitable que la personne devienne autonome pour les courses ? y a-t-il des aspects où vous préféreriez rester impliqué ?

Pour la sécurité.

Est-ce que vous avez parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain ?

Oui

Ou au contraire, qu'elle vous donne plus de liberté à tous les deux ?

Non

Quel est votre âge ?

80

Dans quelle Région habitez-vous ?

Région wallonne

Quel est votre profession ?

Retraité

Quelle est votre situation familiale ?

Marié

Quelles sont les difficultés de la personne que vous accompagnez ?

Visuelle

Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ? /

4. Accompagnant d'une personne à mobilité réduite (07/04/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique, ainsi que le rôle de leur accompagnant dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites, et dès que ceci sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Participant : Ok

Étudiant : Pour commencer, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Oui... alors, j'ai 56 ans, et je m'occupe de ma maman dès que je peux. Elle a une mobilité réduite et elle a aussi une stomie, donc elle a besoin d'aide au quotidien, elle vit seule mais des infirmières viennent 2 fois par jour.

Étudiant : Quel est votre lien avec la personne que vous accompagnez pour les courses ?

Participant : C'est ma mère.

Étudiant : Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, et notamment pour les courses ?

Participant : Oh... ça fait quelques années maintenant. Oui, plusieurs années.

Étudiant : Et en dehors de ce rôle d'accompagnement, à quoi passez-vous votre temps libre ?

Participant : Eh bien... je cours, je promène mon chien, j'adore la déco... et j'aime beaucoup aménager mon jardin aussi. Ça me détend.

Étudiant : Quand vous faites les courses avec votre maman, comment ça se passe en général ? Vous pouvez me décrire un peu les étapes ?

Participant : Alors... depuis qu'elle a sa stomie, elle ne fait presque plus les courses. C'est devenu trop compliqué pour elle. Mais quand je l'emmène manger des frites, par exemple, je dois faire attention aux horaires de l'infirmière qui passe deux fois par jour. Et elle ne sait pas rester longtemps assise non plus. Mais bon, je vais répondre comme quand elle m'accompagnait encore régulièrement au magasin.

Étudiant : Qui décide du magasin, du moment des courses et du moyen de transport ?

Participant : Le moyen de transport et le moment, c'est moi, parce que je travaille. Mais le magasin... ça, c'est elle qui choisit.

Étudiant : Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider ?

Participant : Oh... un peu tout. Je la conduis, je cherche les rayons, les produits qu'elle veut, je pousse le caddie, je paie, je porte les sacs... oui, tout ça.

Étudiant : Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ?

Participant : Honnêtement... elle n'est plus autonome. Elle dépend entièrement de moi.

Étudiant : À quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : Une fois par semaine.

Étudiant : Est-ce que vous avez une expérience marquante, positive ou négative ?

Participant : Hmm... non, rien qui me vient en tête là tout de suite.

Étudiant : Est-ce que faire les courses est un moment agréable pour vous, ou plutôt stressant ?

Participant : Stressant.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Parce que... j'ai toujours peur qu'elle tombe, ou que sa stomie se détache. C'est une inquiétude constante.

Étudiant : Quels sont les moments les plus difficiles pour elle dans le magasin ?

Participant : Trouver un article, éviter les obstacles... et payer aussi, c'est compliqué pour elle.

Étudiant : Et pour vous, quels sont les moments les plus difficiles ou fatigants ?

Participant : L'installer dans la voiture... sortir la chaise roulante... et puis j'ai toujours peur qu'elle fasse tomber quelque chose dans le magasin et que ça casse.

Étudiant : Est-ce que vous évitez certains magasins ou certaines heures d'affluence ?

Participant : Non.

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Parce que... je vais dans le magasin qu'elle choisit, et j'y vais après mon travail. Donc je n'ai pas trop le choix.

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies en magasin" ?

Participant : Oh... ça me stresse. Je suis quelqu'un qui panique vite avec les nouvelles technologies.

Étudiant : Quel est votre avis sur ces technologies ?

Participant : Si ça facilite les choses, tant mieux... mais j'ai peur que ce soit difficile à utiliser.

Étudiant : Avez-vous déjà utilisé une technologie en magasin avec votre maman ?

Participant : Non je n'ai pas encore utilisé de technologie avec elle en magasin.

Étudiant : Quel est votre avis global sur ces technologies, en tant qu'accompagnante ?

Participant : Eh bien... j'ai peur de la disparition de l'humain. Et puis le stress devant une technologie compliquée... ça me bloque.

Étudiant : Pouvez-vous me donner un exemple où la technologie pourrait aider, et un autre où elle poserait problème ?

Participant : Ça peut aider les personnes qui ont besoin d'assistance pour lire, se guider, porter des articles... oui. Mais ça peut poser problème si c'est encombrant, difficile à utiliser, ou trop intrusif.

Étudiant : Qu'est-ce qui pourrait motiver votre maman à utiliser davantage ces technologies ?

Participant : La rapidité. Ce serait moins fatigant pour elle.

Étudiant : Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser ?

Participant : Ce qui m'encouragerait... ce serait la simplicité, la fiabilité. Que ce soit fluide, sans prise de tête. Et un petit soutien du personnel, une démonstration rapide... ce serait un gros plus. Ce qui me découragerait... une formation trop longue, des bugs, ou si ça ralentit les courses au lieu de les accélérer.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques en magasin pour des personnes comme votre maman ?

Participant : Honnêtement... elle ne saura pas les utiliser. Je serai sollicitée tout le temps, et ce serait encore plus stressant pour moi.

Étudiant : Pensez-vous que ces technologies pourraient réduire votre charge d'accompagnement ?

Participant : Pas du tout.

Étudiant : Jusqu'où pensez-vous qu'il est souhaitable qu'elle soit autonome ?

Participant : Qu'elle gagne un peu d'autonomie pour les choses simples, comme trouver un produit ou se déplacer... ça oui, ça lui ferait du bien. Mais pour le choix des produits, le budget, la qualité... et puis les moments de partage... je préfère rester impliquée. Ça garde le lien.

Étudiant : Avez-vous parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain ou au contraire qu'elle vous donne plus de liberté ?

Participant : Oui j'ai peur que ça remplace trop ce lien, et je ne vois pas comment ça va me donner de la liberté ...

Étudiant : Quel est votre âge ?

Participant : 56 ans.

Étudiant : Dans quelle région vivez-vous ?

Participant : En région wallonne , à Thuin.

Étudiant : Votre profession ?

Participant : Je suis employée.

Étudiant : Et votre situation familiale ?

Participant : Je suis mariée.

Étudiant : Quelles sont les difficultés principales de votre maman ?

Participant : La mobilité... elle est en chaise roulante. Et puis la stomie, évidemment.

Étudiant : Je vous remercie infiniment pour votre temps, vos réponses sont précieuses pour mon travail. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Participant : Oui... je voudrais dire que la fiabilité et la simplicité, c'est essentiel. Les technologies doivent être intuitives, surtout pour les personnes âgées. Et j'aimerais qu'il y ait plus de personnalisation, des outils adaptés aux besoins spécifiques... et surtout un accompagnement humain en complément. Pour que ça reste chaleureux, pas impersonnel.

5. Accompagnant d'une personne âgée (29/04/2026 en entretien physique)

Étudiant : Bonjour, je m'appelle Hafedh Ben salah et je suis étudiant à l'UCL (Louvain School of Management). Je réalise un travail sur les effets des innovations technologiques en magasin pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou physiques en Belgique, ainsi que le rôle de leur accompagnant dans le cadre de l'élaboration de mon travail de fin d'étude et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, il s'agit d'une simple discussion de +/- 30 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites, et dès que ceci sera retranscrit, l'enregistrement sera effacé. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de ce travail.

Je vous remercie d'avance pour votre participation

Participant : D'accord

Étudiant : Pour commencer, pourriez-vous vous présenter brièvement ?

Participant : Alors je suis âgée de 57 ans et j'aide régulièrement une dame plus âgée. Avec les années, c'est devenu une amie.

Étudiant : Quel est votre lien avec la personne que vous accompagnez pour les courses ?

Participant : C'est une amie.

Étudiant : Depuis quand l'accompagnez-vous dans ses activités du quotidien, notamment pour les courses.

Participant : ça doit faire plus ou moins 8 ans.

Étudiant : À quoi passez-vous vos temps libres, en dehors de ce rôle d'accompagnement ?

Participant : Hum bonne question, je me balade régulièrement sur les brocantes les week-ends, je vais voir mes enfants et je garde mes petits-enfants de temps en temps.

Étudiant : Quand vous faites les courses avec elle, comment ça se passe généralement ? Pouvez-vous me décrire les grandes étapes.

Participant : Très bien mais il faut être très patient et aller à son rythme.

Étudiant : Qui décide du magasin, du moment des courses et du moyen de transport ?

Participant : C'est moi

Étudiant : Quelles sont les tâches que vous faites vous-même pour l'aider ?

Participant : Porter ses courses et l'aider à payer. La dernière fois elle a pratiquement bloqué sa carte parce qu'elle ne voyait pas les touches correctement donc elle s'est trompée plusieurs fois.

Étudiant : Comment décririez-vous son niveau d'autonomie pendant les courses ?

Participant : Réduite...

Étudiant : À quelle fréquence faites-vous les magasins ?

Participant : cela devient rare, à peu près une fois par mois

Étudiant : Pouvez-vous me raconter une expérience marquante, positive ou négative ?

Participant : Non je ne vois rien de spécial franchement.

Étudiant : Est-ce que l'achat en magasin est un moment agréable pour vous ou stressant ?

Participant : Un peu stressant, j'ai peur qu'elle tombe.

Étudiant : Dans le magasin, quels sont les moments les plus difficiles pour elle ?

Participant : Attendre à la caisse.

Étudiant : Pourquoi, a-t-elle des difficultés pour rester debout ?

Participant : Oui, pour elle ça devenait long d'attendre

Étudiant : Et pour vous personnellement, quels sont les moments les plus difficiles ?

Participant : La mettre dans la voiture et la faire sortir

Étudiant : Est-ce que vous évitez certains magasins ou certaines heures d'affluence ?

Participant : Oui oui...

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Trop de monde serait compliqué pour elle, il y aurait trop d'attente à la caisse

Étudiant : Quels mots vous viennent à l'esprit quand je vous dis "nouvelles technologies ou outils qui aident les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite dans les magasins" ?

Participant : Là ... ben rien

Étudiant : Quel est votre avis sur les technologies ?

Participant : Bon

Étudiant : Avez-vous déjà utilisé une technologie en magasin avec elle ?

Participant : Non

Étudiant : Pourquoi ?

Participant : Elle n'a pas de patience pour ce genre de choses

Étudiant : Pouvez-vous me donner un exemple où la technologie pourrait vraiment aider, et un exemple où elle pourrait poser problème ?

Participant : Si c'est trop poussé, elle ne suit pas vu son âge. Donc pour elle je ne vois pas trop d'avantage

Étudiant : Selon vous, qu'est-ce qui pourrait la motiver à utiliser des technologies ?

Participant : Si ça peut l'aider à porter ses courses oui, sinon je ne vois pas

Étudiant : Et vous, qu'est-ce qui vous encouragerait ou vous découragerait à les utiliser ?

Participant : Les bugs informatiques, ça me découragerait. Souvent c'est pas pensé aussi pour les personnes âgées, donc c'est pas très lisibles pour eux non plus ni intuitif. Mais quand ça fonctionne et si c'est adapté à la personne, ça peut être un gain de temps. J'ai aussi peur de ne pas m'en sortir avec l'outil et d'avoir l'air « gauche » devant les autres.

Étudiant : Comment voyez-vous l'avenir des innovations technologiques dans les magasins en Belgique ?

Participant : Pas d'un bon œil, quand je vois que c'est de plus en plus automatisé. Il y a une grosse perte de lien social alors que souvent les personnes âgées vont au magasin pour avoir ce lien social... c'est dommage

Étudiant : Pensez-vous que ces technologies pourraient réduire votre charge d'accompagnement ?

Participant : Non pas du tout.

Étudiant : Jusqu'où est-il souhaitable qu'elle devienne autonome ?

Participant : Par rapport à son âge ce n'est plus possible.

Étudiant : Avez-vous parfois peur que la technologie remplace trop le lien humain ?

Participant : Oui tout à fait.

Étudiant : Ou au contraire, qu'elle vous donne plus de liberté à tous les deux ?

Participant : Non pas du tout

Étudiant : Je vais conclure avec quelques petites questions. Donc quel âge avez-vous ?

Participant : 57 ans

Étudiant : Quel est votre situation professionnelle ?

Participant : Je ne travaille pas suite à des soucis de santé.

Étudiant : Dans quelle Région habitez-vous ?

Participant : En wallonie, à Ransart

Étudiant : Quelle est votre situation familiale ?

Participant : Je suis en couple

Étudiant : Quelles sont les difficultés de la personne que vous accompagnez ?

Participant : La marche principalement

Étudiant : Est-ce qu'il y a quelque chose que vous souhaiteriez ajouter ou préciser sur votre expérience ou vos attentes par rapport aux technologies en magasin ?

Participant : Non

E. Grille d'analyse

1. Personne concernées par un déficit/handicap

Code/catégorie	Interview n°1	Interview n°2	Interview n°3	Interview n°4	Interview n°5	Interview n°6	Interview n°7
I. Profil et contexte de vie							
Consommateur actif	•	•	« je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables comme toute personne. »	•	•	« J'aime être autonome, donc je fais mes courses seule »	•
Consommateur passif	« Principalement via des livraisons à domicile par facilité. »	« Je fais de + en + par livraison ou achats en ligne. »	•	« Honnêtement... j'en fais de moins en moins »	« pour l'alimentaire, je me fais livrer »	•	•
II. Ressenti général							
Contrainte	« C'est une contrainte mais je les fais rarement »	« Jamais à mon aise, c'est plus une contrainte »	•	•	« C'est une terrible contrainte car il n'y a jamais rien pour s'asseoir. Le caddie me sert de déambulateur	•	« Alors que j'aimais aller faire des courses, c'est de plus en plus une contrainte, car très peu de choses sont adaptées. »

					mais malgré tout c'est une épreuve et je choisis souvent les achats en ligne. »		
Stress/ charge mentale	•	« j'ai toujours une appréhension à aller dans un magasin inconnu. »	•	« J'ai peur de tomber, et puis... la stomie me stresse beaucoup. J'ai toujours peur qu'elle se détache. »	« Il faut toujours que je me dépêche et c'est très stressant. »	« Mais il y a toujours une petite tension : "Est-ce que je vais arriver à attraper ce produit ? Est-ce que je vais devoir demander de l'aide ?"	« stressant »
Plaisir	•	•	« C'est un moment agréable pour moi. »	•	•	« Globalement, ça se passe bien » « plutôt agréable »	•
Expérience marquante négative	•	« Elle me répond qu'elle pensait que je ne venais demander de l'argent et qu'il y	« Une fois, le magasin avait changé les portiques à l'entrée et les caisses donc j'ai eu	•	« Il y avait deux personnes devant moi à la caisse, elles ne m'ont pas proposé de	« je voulais prendre un paquet de légumes surgelés dans	« je n'arrivais plus à différencier un produit de l'enseigne par

		en a + en + de mendiants. »	difficile à rentrer dans le magasin »		me laisser passer, la vendeuse non plus Et c'est très souvent le cas. » « j'ai été agressée... »	les congélateurs chez Colruyt, le paquet était très bas, je me suis penchée et j'ai perdu l'équilibre donc je suis restée « coincée » entre le congélateur et mon fauteuil »	rapport à un autre. »
Expérience marquante positive	•	•	« Un monsieur m'a reconnu et m'a aidé spontanément. C'était une expérience plutôt positive. Quand vous êtes connu du commerce, on vous aide souvent instinctivement. »	•	•	« Une employée m'a vue galérer avec une porte de frigo et elle est venue m'aider spontanément. »	•
Besoin de prouver être capable/autonome	•	•	« je veux qu'on continue à nous voir et montrer que nous sommes capables comme toute	•	•	« j'aime être autonome », » Je n'aime pas déranger, donc j'essaie de me	•

			personne. », « En fait, j'aime sensibiliser les gens et montrer que les personnes aveugles peuvent être autonomes. »			débrouiller au maximum. »	
Sentiment d'exclusion	•	•	« Vous savez aussi, certaines personnes aveugles avec un chien guide sont encore trop souvent refusées dans des magasins »	•	« La couleur politique du pays ne va pas tendre vers une considération du handicap ni de l'inclusion. »	•	« on oublie pour les 7 à 10% des déficients visuels ayant aussi une déficience auditive »
Frustration	•	•	•	« Avant, c'était agréable... ça me permettait de sortir un peu de chez moi. »	« C'est une activité qui me manque beaucoup car pour les travaux manuels il est important de vie et de toucher les matières. Tous les achats ne sont pas	•	« alors que j'aimais faire les courses »

					possibles en ligne. »		
III. Fréquence de visite en magasin							
Rare	« Une fois par mois », « je les fais rarement »	•	•	« Presque plus... ma fille les fait pour moi maintenant principalement. »	« Je précise que je suis passée de plusieurs fois par semaine à une fois par mois car mon état s'est détérioré. »	•	•
Habitude		« Courses de la semaine dans un magasin que je connais, rien de spécial à signaler. »	« Je fais les courses 3 fois par semaine »	•	•	« deux fois par semaine »	« une fois par semaine »
IV. Préparation des courses							
Liste papier		« Liste »	« j'ai aussi une liste papier comme une personne normale »	« Toujours une liste sur papier. »	« liste »	•	« liste »
Préparation digitale	« Application et recherches sur internet »	•	« je fais une liste sur mon téléphone »	•	« recherche sur internet »	« liste sur mon téléphone »	« recherche sur internet »
Dépendance	•	•	•	« dépend de ma fille »	« je me fais déposer devant »		•

Habitude/importance du magasin	« Légère importance »	« Grande importance », « Je vais dans un magasin de préférence ou je suis habitué. »	« Grande importance », « Je privilégie toujours les petits commerçants »	« Une grande importance, oui. Je veux aller là où je trouve tout ce dont j'ai besoin, pour moi et pour mes animaux. »	« Une grande importance »	« Oui, énormément. Je choisis les magasins où je sais que je peux circuler facilement et où le personnel est bienveillant. »	« Suivant ce que je dois acheter, je choisis le magasin où j'aurai le moins de difficulté. et je fuis les magasins où je sais que d'office la technologie n'est pas adaptée. »
V. Difficultés en magasin							
Déplacements	« éviter les obstacles »	•	« éviter les obstacles »	•	« rester debout », « le caddie me sert de déambulateur »	« éviter les obstacles »	« rayons encombrés »
Caddie	« mettre les articles dans le caddie »	•	•	•	•		« L'usage d'un caddie n'est pas toujours simple puisqu'il devient difficile de pousser le caddie tout en manipulant la canne blanche »

Se repérer	•	« l'entrée/la sortie ne sont parfois pas clairs »	« trouver les rayons »	« trouver un article »	•	•	« trouver un article »
Accessibilité perçue	« les cabines d'essayages ne sont pas bien adaptées. »	« trop ou trop peu de lumière peut être gênant... », « entrée/sorties pas qui ne sont parfois pas clairs », « lecture des prix/taille/informations est souvent difficile »	« Dès que cela change, il faut tout réapprendre. », « aide du personnel », « j'en ai parlé dans plusieurs commerces mais personne n'est au courant de l'existence de cette plaquette. »	« je n'ai jamais eu besoin des services, je ne sais même pas ce qui est proposé. Mais pour moi, c'est accessible : il n'y a pas d'escalier, et le parking est facile pour ma fille. »	« Il n'y a aucun avantage dans les grandes surfaces. Et absolument jamais rien pour s'asseoir »	« Il y a du progrès, mais ce n'est pas encore ça. Les allées sont parfois trop étroites, les produits trop hauts ou trop bas, et les portes lourdes. »	
Atteindre des produits trop haut/bas	•	•	« beaucoup de produits sont en hauteur, ce qui complique énormément les choses »	•	•	« Par contre, tout ce qui est trop bas, dans les bacs réfrigérés par exemple, c'est compliqué »	•
Lecture des prix/étiquettes	•	« la lecture des prix/tailles/informations est souvent difficile »	« lire les informations des produits via QR codes. »	« lire les étiquettes »	•	•	« j'ai du mal de sélectionner l'étiquette »

Écran tactile	•	« parfois difficile avec des trucs tactiles, le contraste/la grandeur des caractères sur des écrans tactiles »	« c'est un vrai problème le tactile »	•	•	•	« partirais bien sans payer quand je me retrouverai face à un écran digital illisible »
Absence de synthèse vocale	•	•	« pas de synthèse vocale »	•	•	•	•
Réorganisation du magasin	•	« aller dans un endroit inconnu est difficile »	« Dès que cela change, il faut tout réapprendre.»,	•	•	•	« les magasins qui pour des raisons de marketing changent tout de palie tous les deux mois. Ça me fait fuir »
Peur de tomber	•	« risque de chutes »	•	« J'ai peur de tomber »	•	« J'ai toujours peur de basculer »	•
Mauvais traitement/stigmatisation	•	« Je lui explique que je suis malvoyant et que je suis venu acheter, pas faire la manche », « parfois il y a des caisses spécifiques, les gens	•	•	« J'ai déjà été agressée dans un magasin alimentaire car il y avait une énorme file et j'ai demandé à	•	« Il y a plus de gens pressés, voire impolis ou désagréables »

		qui essaient de passer devant ... », « Elle ne s'est pas excusée »			passer devant expliquant la situation. Tout le monde a dit oui. Un homme est arrivé de nulle part et m'a insultée et a voulu me frapper car j'étais passé devant tout le monde »		
VI. Difficultés après achat							
Tickets de caisse	•	•	« Quand je rentre à la maison, je scanne le ticket avec mon téléphone pour vérifier »	•	•	•	« oui »
Applications	•	•	•	•	•	•	•
Transports	•	« être dépendant des transports en commun en étant parfois chargé »	« c'est compliqué de reprendre les transports en commun. »	« je dépends de ma fille »	« Je vis depuis 10 ans en Belgique et la situation s'est fort dégradée dans les	•	•

					transports et dans les magasins »		
VII. Stratégie d'adaptation							
Éviter l'affluence	•	«Oui , compliqué quand il y a du monde ; accès aux marchandises, déplacement dans le magasin, caisses »	« j'évite l'après-midi à cause de l'affluence. Je préfère le matin, quand le personnel est plus disponible et en plus il y a encore de tout dans les rayons. »	•	« Oui »	« j'évite lorsqu'il y a trop de monde »	« Oui »
Éviter les magasins inconnus	•	« aller dans un endroit inconnu est difficile »	•	•	•	•	•
Courses en ligne	« Principalement via des livraisons à domicile par facilité. »	« Je fais de + en + par livraison ou achats en ligne. »	•	•	« Pour l'alimentaire je me fais livrer. Pour les achats vêtements aussi et en général tous les achats basiques qui ne nécessitent pas de faire un choix sur place. »	•	•

Accompagnement	•	•	« je me dirige vers les caisses grâce au son des bips, et une caissière vient généralement m'aider spontanément. »	« toujours avec ma fille »	•	Je demande à mon compagnon de m'accompagner si je dois prendre des boissons »	« S'il y a du personnel en magasin, puisqu'on me met en difficulté, je fais appel à eux, comme s'ils étaient "mes valets »
VIII. Perception des technologies							
Facilité/intérêt	« Facilité, bonne chose. » « plutôt positif », « services en plus »	« Intérêt, valeur ajoutée. »	« C'est bien pour l'autonomie »	« rendre les courses plus simples, plus confortables. »	« Grosse curiosité et plutôt bon avis en ce qui concerne la santé »	« C'est pratique si on souhaite aller plus vite »	« Elles sont intéressantes, mais à condition d'être pensées "dès le départ" en termes d'accessibilité tant pour les malvoyants que pour les aveugles »
Utilisation des technologies	« Non »	« Oui »	« Non »	« Non »	« Oui »	« Oui »	« Oui »

Gain de temps	« Gain de temps»	•	•	« Peut-être... gagner du temps »	•	« C'est pratique si on souhaite aller plus vite »	•
Sentiment d'autonomie	« Modérément »	« J'aime beaucoup les nouvelles technologies, elles peuvent apporter beaucoup aux malvoyants en tout cas et sûrement à d'autres types de handicap. »	« C'est bien pour l'autonomie, mais on perd le contact humain. »	« Beaucoup, si ça permettait de lire plus facilement les étiquettes... ou de trouver un produit »	« Beaucoup »	« Oui quand même »	« très légèrement »
Sentiment de perte de contrôle	•	•	« Non, plutôt une perte de contrôle si le contact humain disparaît. »	•	•	•	•
Inquiétudes liées aux technologies	•	« peut-être difficulté avec les nouvelles technologies, peur »	« si la machine ne fonctionne pas »	•	•	•	« où il n'y a pas de personnes dans le magasin, ça me fait très peur, »
Perte humaine	« Moins d'humains pour aider. »	•	« mais on perd le contact humain »	« utiliser une caisse sans vendeur. Pour moi, ça... ça pose problème... »	•	•	« Tant que j'aurai le choix entre un magasin avec du personnel sur place et un entièrement

[illegible]

Plus de technologies	« De plus en plus présentes »	« il y en aura de + en + »	« plus de robots »	•		« Je pense que cela évolue rapidement »	•
Déshumanisation	« Moins d'humains pour aider »	•	« Plus de robots, moins d'humains, moins d'interactions. »	« J'espère qu'il y aura encore des humains... »		•	« J'ai entendu parler de magasin où tout est automatisé et où il n'y a pas de personnes dans le magasin, ça me fait très peur, car j'ai la conviction que ça n'a pas été pensé en termes d'accessibilité, mais bien en termes d'économie de personnel. »
Besoins spécifiques	•	•	« on ajoute une synthèse vocale gratuite et utiliser des pavés physiques non tactiles. »	•	« L'inclusion partout tout le temps, c'est-à-dire l'environnement adapté pour tous »	•	« Elles sont intéressantes, mais à condition d'être pensées "dès le départ" en termes d'accessibilité tant

							pour les malvoyants que pour les aveugles, car les besoins ne sont pas les mêmes et il n'est pas rare que je voie par exemple un site internet dit 100% accessible et qui est accessible pour une personne braillante, mais pas pour une personne ayant besoin de grands caractères contrastés. »
--	--	--	--	--	--	--	---

2. Personnes accompagnant une personne ayant un déficit/handicap

Code/catégorie	Interview n°1	Interview n°2	Interview n°3	Interview n°4	Interview n°5
I. Profil et contexte de vie					
Profil	« homme célibataire de 33 ans. Je suis développeur dans une équipe informatique »	« je ne travaille pas mais j'ai beaucoup d'occupations. Je m'occupe de ma maman qui a 86 ans et souffre de la maladie d'Alzheimer, ce qui me prend tout mon temps. »	« Je suis marié depuis 57ans avec une personne malvoyante. Enseignant. Je suis retraité depuis le 1er septembre 2004. »	« j'ai 56 ans, et je m'occupe de ma maman dès que je peux. »	« Alors je suis âgée de 57 ans et j'aide régulièrement une dame plus âgée »
Lien avec la personne	« C'est mon père »	« mère »	« C'est ma femme »	« C'est ma mère »	« une amie »
Durée de l'accompagnement	« quelques années »	« une bonne dizaine d'années »	« Depuis toujours »	« plusieurs années »	« plus ou moins 8 ans »
II. Ressenti général vis-à-vis des courses					
Stress	-	« je dois m'occuper d'elle tout en faisant les courses. La surveiller, la tenir, gérer ses répétitions... c'est beaucoup en même temps. »	-	« j'ai toujours peur qu'elle tombe, ou que sa stomie se détache. C'est une inquiétude constante »	« un peu stressant, j'ai peur qu'elle tombe »

Plaisir	« Il aime faire les courses, ça le détend. Et moi aussi, ça me va »	•	•	•	•
Contrainte	-	« surveiller en permanence, »	•	•	« il faut être très patient »
Expérience marquante négative	« les gens le regardent assez longtemps. Par curiosité, je suppose. Ils se demandent sûrement s'il lui manque vraiment un bras. »	« Ma mère a tendance à prendre des choses pour les manger directement, comme si elle était chez elle. Fruits, pain, chocolats... tout ce qui lui tombe sous la main. Je dois la surveiller constamment pour éviter les problèmes. C'est vraiment stressant »	•	•	•
Expérience marquante positive	« Les caissières lui proposent souvent leur aide, et il accepte volontiers qu'elles tiennent son sac ouvert. »		•	•	•
III. Organisation et fréquence de visite en magasin					
Rare	•	« « j'évite de plus en plus de l'emmener avec moi. »	•	« , elle ne fait presque plus les courses »	« à peu près une fois par mois »

Habitude	« une fois par semaine »	•	« plusieurs fois par semaine »	•	•
Décision	« Le magasin c'est lui. Le moment et le moyen de transport c'est plutôt moi »	« Le magasin et le moment, c'est moi qui choisis. Par contre, le moyen de transport, c'est elle qui aime décider, soit mon mari nous conduit soit on prend le bus. »	« Je décide du magasin et moyen de transport, elle décide du moment de faire les courses »	« Le moyen de transport et le moment, c'est moi, parce que je travaille. Mais le magasin... ça, c'est elle qui choisit. »	« moi »
Dépendance	« La plupart des choses, il les fait seul, et d'autres... il dépend de moi comme pour prendre un article lourd. »	« elle dépend entièrement de moi »		« elle dépend entièrement de moi »	•
IV. Tâches réalisées					
Pousser/mettre dans le caddie	« il dépend de moi comme pour prendre un article lourd. »	« pousse le caddie »	•	« je pousse le caddie »	•
Lire les étiquettes/prix	•	« je lis les étiquettes »	« lire les prix et composants des produits »	•	•
Chercher les rayons	•	« je cherche les produits »	« accompagnement dans les rayons »	« je cherche les rayons »	•
Porter les sacs	« Principalement porter les sacs »	« je porte les sacs »	•	« je porte les sacs »	« porter ses courses »
Gérer le paiement	•	« je paie »	•	•	« l'aider à payer »

Aider à se déplacer	•	« la tenir »	•	•	•
V. Perception de l'autonomie de la personne accompagnée					
Ce qu'elle fait seule	« Il reste très autonome, »	•		•	•
Ce qu'elle ne peut pas faire seule	« Si c'est pour acheter des matériaux de construction, là... il faut absolument l'accompagner. »	« Elle ne sait plus gérer ces choses-là »	« lire les étiquettes »	« un peu tout »	« porter les courses »
Évaluation de son autonomie	« Il reste très autonome, »	« Elle n'est plus autonome. »	•	« elle dépend entièrement de moi »	« réduite »
VI. Difficultés rencontrées (point de vue de l'accompagnant)					
Se repérer	•	« se repérer et éviter les obstacles »	« éviter les obstacles »	« trouver un article », « éviter les obstacles »	•
Lire les prix/étiquettes	•	•	•	•	•
Prendre des articles lourds	« , il ne peut plus prendre d'articles lourds ou encombrants »	•	•		
Atteindre les produits	•	•	•		
Gérer la foule	•	•	•	•	« attendre à la caisse »
Les caisses	« prendre sa carte de banque dans son portefeuille »	•	•	« payer »	
Les écrans tactiles	•			•	•
Risque de chute	•	« peur qu'elle tombe »		« peur qu'elle tombe »	
VII. Difficultés pour l'accompagnant					

Charge physique	•	« l'aider à marcher »	•	« l'installer dans la voiture, sortir la chaise roulante »	« la mettre dans la voiture et la faire sortir »
Charge mentale	« : Le voir prendre sa carte de banque dans son portefeuille. Il doit le tenir en équilibre, puis attraper la carte avec deux doigts tout en tenant le portefeuille avec le pouce. C'est... délicat. » « Si ça nous donne plus de liberté, je suis preneur. »	« c'est physiquement et mentalement épuisant » « je dois la surveiller en permanence »	•	« toujours peur qu'elle fasse tomber quelque chose »	« peur qu'elle tombe »
Interactions sociales/regard des autres	« les gens le regardent assez longtemps »	« elle prend des choses pour les manger directement »	•	•	« j'ai peur d'avoir l'air gauche devant les autres »
Organisation personnelle	« on y va après mon travail » « je dois l'aider à attacher sa ceinture »	« ce qui me prend tout mon temps »	•	« je vais après mon travail » « je dois faire attention aux horaires de l'infirmière »	« cela devient rare » « trop de monde serait compliqué pour elle »
VIII. Stratégies d'adaptation					
Eviter l'affluence	« Non »	« Oui »	« Non »	« Non »	« Oui »
Eviter certains magasins	•	« centre ville »	•	•	•
Faire en ligne	•	•	•	•	•
Demander de l'aide	« lui proposent souvent leur aide, et il accepte volontiers »	•	•	•	•
IX. Perception des technologies					

Sentiment	Positif	« positif et négatif »	« je n'y crois pas trop »	« Oh... ça me stresse »	« Bon »
Utilisation des technologies	« Oui »	« Oui »	« Oui »	« Non »	« Non »
Gain de temps	« Ça peut faire gagner du temps, mais il faut une certaine habitude »	« Le positif, c'est la rapidité. »	•	« La rapidité. Ce serait moins fatigant pour elle »	« Mais quand ça fonctionne et si c'est adapté à la personne, ça peut être un gain de temps. »
Sentiment d'autonomie pour la personne	« de manière encore plus autonome. »	•	•	« Ça peut aider les personnes qui ont besoin d'assistance pour lire, se guider, porter des articles... oui. »	« Si ça peut l'aider à porter ses courses oui, sinon je ne vois pas »
Sentiment de perte de contrôle	•	•	•	« Mais ça peut poser problème si c'est encombrant, difficile à utiliser, ou trop intrusif. »	« Si c'est trop poussé, elle ne suit pas vu son âge. Donc pour elle je ne vois pas trop d'avantage »
Inquiétudes face aux technologies	« si l'IA est utilisée... elle doit être presque parfaite dans sa façon de parler, sinon ça risque de frustrer ou stresser la personne » « la simplicité d'utilisation et la fiabilité »	« c'est compliqué à utiliser, il n'y a pas assez d'explications » « : Pour elle, ça ne sert à rien. Au contraire, ça la perturbe. Elle ne comprend pas, elle perd ses repères. »	« elle est allergique aux nouvelles technologies » « risque d'erreur plus grand »	« ... mais j'ai peur que ce soit difficile à utiliser. » « des bugs »	« J'ai aussi peur de ne pas m'en sortir avec l'outil et d'avoir l'air « gauche » devant les autres. » « Elle n'a pas de patience pour ce genre de chose » « les bugs informatiques »

		« ça bugge »			
Perte humaine	« Non »	« Je suis partagée. Il y a du positif et du négatif. Ça peut aider, mais ça coupe aussi le lien humain. »	« perte de contact humain »	« j'ai peur de la disparition de l'humain. »	« Il y a une grosse perte de lien social alors que souvent les personnes âgées vont au magasin pour avoir ce lien social... c'est dommage »
Inaccessibilité	•	« c'est compliqué. Les écrans, les balances, les bornes... c'est trop pour elle. »	•	« elle ne saura pas les utiliser »	« Souvent c'est pas pensé aussi pour les personnes âgées, donc c'est pas très lisibles pour eux non plus ni intuitif »
Niveau de connaissance des technologies	Très bon	•	•	•	-
Réduction de la charge perçue	« Beaucoup »	« C'est plus une source de stress qu'autre chose. »	« Modérément »	« ce serait encore plus stressant pour moi. »	« Non pas du tout. »
Autonomie souhaitée	« Au maximum, plus il est autonome, mieux il se sent »	« Pour moi, c'est tout ou rien. Et elle ne pourra jamais être totalement autonome donc c'est inutile. »	« pour la sécurité » → préfère rester impliqué	« Qu'elle gagne un peu d'autonomie pour les choses simples, comme trouver un produit ou se déplacer... ça oui, ça lui ferait du bien. Mais pour le choix des produits, le budget, la qualité... et puis les moments de	« par rapport à son âge, ce n'est plus possible »

				partage... je préfère rester impliquée. Ça garde le lien. »	
X. Vision de l'avenir					
Plus de technologies	« je n'aurais aucun mal à croire qu'elle inventera encore quelque chose qui améliorera la vie quotidienne. »		« je le vois bien loin »	-	-
Déshumanisation	•	« Oui clairement »	« Oui »	« Oui j'ai peur que ça remplace trop ce lien, »	« Oui tout à fait »
Limites souhaitées	« ne doit pas être trop moderne »	•	« pour la sécurité »	« je préfère rester impliquée »	•
Besoins spécifiques	•	« Il faudrait vraiment simplifier les outils technologiques. Aujourd'hui, c'est trop compliqué et ça change tout le temps. Par exemple, les balances : parfois tactiles, parfois avec des boutons, parfois il faut appuyer très fort, parfois ça bugge... Il faudrait uniformiser tout ça. Parce que si dans	•	« ce serait la simplicité, la fiabilité. Que ce soit fluide, sans prise de tête. Et un petit soutien du personnel, une démonstration rapide... ce serait un gros plus. Ce qui me découragerait... une formation trop longue, des bugs, ou si ça ralentit les courses au lieu de les accélérer. »	•

		chaque magasin le système est différent, c'est beaucoup trop perturbant. »			
--	--	---	--	--	--

3. Synthèse verticale des personnes concernées

Interview n°1

Profil général

Homme de 20 ans, étudiant à l'UMons. Handicap moteur nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant à l'extérieur. Autonome dans la vie quotidienne, sans accompagnant pour les courses.

Ressenti général face aux courses

Les courses sont perçues comme une contrainte, et il les réalise rarement. L'expérience n'est ni stressante ni agréable : il décrit un ressenti neutre.

Organisation des courses

Il fait ses courses environ une fois par mois. Il privilégie les livraisons à domicile, principalement pour des raisons de facilité. Il accorde une légère importance à l'enseigne.

Déroulement des courses

Lorsqu'il se rend en magasin, il utilise son fauteuil roulant. Sa dernière expérience était positive, mais il souligne que les cabines d'essayage ne sont pas adaptées.

Difficultés rencontrées

- Éviter les obstacles
- Mettre les articles dans le caddie
- Accessibilité limitée dans certains espaces (cabines d'essayage)

Il ne rencontre pas de difficultés après l'achat (tickets, applications...).

Stratégies d'adaptation

Il privilégie les achats en ligne et la livraison à domicile. Il n'évite pas particulièrement les heures d'affluence.

Perception des technologies

Il associe les technologies à la facilité et à une bonne chose. Son avis est plutôt positif, même s'il n'utilise pas personnellement de technologies en magasin. Il craint toutefois une diminution du contact humain.

Vision de l'avenir

Il pense que les technologies seront de plus en plus présentes. Elles lui procurent un sentiment d'autonomie modéré.

Points importants

- Courses vécues comme une contrainte
- Forte dépendance à la livraison
- Difficultés physiques liées au caddie et aux obstacles
- Technologies perçues positivement mais crainte de déshumanisation

Interview n°2

Profil général

Homme de 57 ans, malvoyant de naissance (« basse vision »). Utilise une canne de signalisation. Vit seul, étudiant (erreur d'encodage ??). Difficultés visuelles importantes (lecture, luminosité, repérage).

Ressenti général face aux courses

Les courses sont vécues comme une contrainte. Jamais totalement à l'aise. Pas vraiment stressé, mais une appréhension lorsqu'il s'agit d'un magasin inconnu.

Organisation des courses

Fait ses courses une fois par semaine. Prépare une liste papier. Va dans un magasin qu'il connaît bien. Utilise de plus en plus la livraison à domicile.

Déroulement des courses

Expérience généralement neutre. Dernière visite : rien de particulier. Moments difficiles : lecture des prix/étiquettes, luminosité, repérage des entrées/sorties.

Difficultés rencontrées

- Lecture difficile (prix, tailles, informations).
- Éclairage inadapté (trop ou trop peu de lumière).
- Entrées/sorties peu claires.
- Interactions sociales parfois négatives (ex. confondu avec un mendiant).
- Écrans tactiles difficiles à utiliser.

Stratégies d'adaptation

- Évite les heures d'affluence.
- Livraison à domicile.
- Choisit des magasins familiers.

Perception des technologies

Très intéressé par les technologies. Les voit comme une valeur ajoutée.

Difficultés : tactile, contraste, taille des caractères, peur de l'inaccessibilité.

Utilise certaines technologies en magasin.

Vision de l'avenir

Pense qu'il y aura de plus en plus de technologies.

Sentiment d'autonomie modéré avec la technologie.

Points importants

- Expérience marquante : discrimination/stigmatisation dans un commerce.
- Forte sensibilité à l'éclairage et à la lisibilité.
- Usage croissant du e-commerce.

Interview n°3

Profil général

Homme de 31 ans, devenu aveugle à 11 ans. Très actif (volontariat, musique, braille). Vit seul, célibataire.

Ressenti général face aux courses

Les courses sont un moment agréable. Il aime sensibiliser les gens et montrer que les personnes aveugles peuvent être autonomes.

Organisation des courses

Fait ses courses trois fois par semaine. Prépare une liste sur téléphone et parfois en braille. Privilégie les petits commerçants.

Déroulement des courses

Se repère grâce au son des caisses pour demander de l'aide. Le personnel l'aide souvent spontanément. Moments difficiles : éviter les obstacles, trouver les rayons.

Difficultés rencontrées

- Produits en hauteur.
- Réorganisation des magasins (doit tout réapprendre).
- Caisses automatiques (tactile, absence de synthèse vocale).
- Dépendance au personnel pour ses achats, il doit leur faire confiance.

Stratégies d'adaptation

- Choisit des magasins où il est connu.
- Évite les heures d'affluence.
- Utilise le scan du ticket à domicile.

Perception des technologies

- Positif : autonomie, applications comme NaviLens.
- Négatif : perte du contact humain, tactile inaccessible, absence de synthèse vocale.

Vision de l'avenir

Craint une déshumanisation (plus de robots, moins d'humains). Sentiment de contrôle faible si les technologies remplacent les employés. Craintes des bugs.

Points importants

- Très engagé dans la défense de l'accessibilité/autonomie.
- Expérience marquante : difficulté avec les caisses automatiques.
- Très bonne connaissance des technologies d'assistance.

Interview n°4

Profil général

Femme de 79 ans, en fauteuil roulant suite à une septicémie. Vit seule, veuve. Dépend de sa fille pour les courses.

Ressenti général face aux courses

Les courses sont devenues stressantes et rares. Peur de tomber, peur que la stomie se détache.

Organisation des courses

Ne fait presque plus de courses. Sa fille s'en charge. Prépare une liste papier.

Déroulement des courses

Moments difficiles : trouver un article, lire les étiquettes.

Dernière expérience : positive mais peu mémorable.

Difficultés rencontrées

- Lecture des étiquettes.
- Dépendance totale à sa fille.
- Stress lié à la stomie.
- Mobilité réduite.

Stratégies d'adaptation

- Courses uniquement avec sa fille.
- Fréquence très faible.

Perception des technologies

Peu familière avec les technologies. Craint les caisses automatiques. Pense que les technologies pourraient aider pour la lecture.

Vision de l'avenir

Espère qu'il y aura encore des humains. Sentiment d'autonomie élevé si les technologies l'aident à lire.

Points importants

- Forte dépendance.
- Stress lié à la santé.
- Peu de connaissances technologiques.

Interview n°5

Profil général

Femme de 64 ans, scoliose dégénérative. Marche avec une canne. Mariée. Très active (travaux manuels, bénévolat).

Ressenti général face aux courses

Les courses sont une terrible contrainte. Douleur, fatigue, absence de sièges. Stress important.

Frustration face au fait de ne plus savoir faire autant ses courses qu'avant.

Organisation des courses

Fait ses courses une fois par mois. Prépare une liste et fait des recherches en ligne. Utilise beaucoup la livraison.

Déroulement des courses

Moments difficiles : rester debout, douleur, attente en caisse.

Dernière expérience : négative (manque de considération, absence de priorité à la caisse).

Difficultés rencontrées

- Douleur en position debout.
- Absence de sièges/bancs pour s'asseoir.
- Interactions sociales difficiles (agression, manque de respect).
- Accessibilité faible dans les grandes surfaces.

Stratégies d'adaptation

- Livraison pour la plupart des achats.
- Choisit les magasins locaux quand c'est possible.
- Évite les heures d'affluence.

Perception des technologies

Curieuse et plutôt positive. Technologies vues comme utiles pour la santé. Pas de problème personnel avec les technologies.

Vision de l'avenir

Pessimiste : manque d'investissement politique dans l'inclusion. Souhaite un environnement adapté pour tous.

Points importants

- Expérience marquante : agression en magasin.
- Forte douleur → forte contrainte.
- Très critique sur l'accessibilité.

Interview n°6

Profil général

Femme de 34 ans, fauteuil électrique. Active (sport, cuisine). En couple.

Ressenti général face aux courses

Globalement agréable, car elle aime être autonome. Mais toujours une tension : peur de devoir demander de l'aide.

Organisation des courses

Fait ses courses 2 à 3 fois par semaine. Prépare une liste sur téléphone.

Déroulement des courses

Moments difficiles :

- produits trop bas
- obstacles
- portes lourdes
- manœuvres dans les frigos

Difficultés rencontrées

- Atteindre les produits bas.
- Risque de basculer.
- Allées étroites.
- Obstacles dans les rayons.

Stratégies d'adaptation

- Choisit les magasins accessibles.
- Évite les heures d'affluence.
- Parfois accompagnée pour les produits lourds.

Perception des technologies

Voit les technologies comme pratiques avec un gain de temps. Mais constate qu'elles ne sont pas adaptées aux aveugles. Utilise les caisses automatiques.

Vision de l'avenir

Pense que les technologies vont évoluer rapidement. Sentiment d'autonomie renforcé.

Points importants

- Expérience marquante : coincée avec un congélateur.
- Très autonome.
- Sensible à l'accessibilité physique.

Interview n°7

Profil général

Femme de 64 ans, malvoyante et malentendante. Divorcée. Très expérimentée dans l'usage d'outils d'assistance.

Ressenti général face aux courses

Les courses sont devenues une contrainte. Beaucoup de choses ne sont pas adaptées.

Organisation des courses

Fait ses courses une fois par semaine. Prépare une liste et fait des recherches en ligne.

Déroulement des courses

Choisit les magasins selon l'accessibilité. Moments difficiles :

- lire les prix
- trouver les articles
- obstacles
- payer
- écrans digitaux illisibles

Difficultés rencontrées

- Étiquetage illisible (contraste, taille).
- Caisses automatiques inadaptées.
- Pesage difficile.
- Réorganisation fréquente des rayons.
- Interactions sociales variables (aide ou impolitesse).
- Technologies non adaptées aux déficiences auditives.

Stratégies d'adaptation

- Choisit les magasins les plus accessibles.
- Utilise l'application **Be My Eyes**.
- Évite les heures d'affluence.

Perception des technologies

Très critique :

- technologies non pensées pour l'accessibilité
- nécessité d'emporter trop d'outils
- écrans illisibles
- scannettes inutilisables
- balances inadaptées

Mais ouverte aux innovations si elles sont accessibles dès la conception.

Vision de l'avenir

Craint les magasins entièrement automatisés. Sentiment d'autonomie très faible avec les technologies actuelles.

Points saillants

- Très grande expertise utilisateur.
- Analyse détaillée des problèmes d'accessibilité.
- Forte sensibilité au contraste et à la lisibilité.

4. Synthèse verticale des accompagnants

Interview n°1

Profil général

Homme de 33 ans, développeur informatique, célibataire, vivant chez ses parents. Accompagne son père amputé du bras gauche depuis plusieurs années.

Ressenti général face aux courses

Les courses sont un moment agréable pour lui et pour son père. Pas de stress particulier.

Organisation des courses

Courses une fois par semaine, généralement après son travail. Le père choisit le magasin, lui choisit le moment et le transport.

Tâches réalisées par l'accompagnant

- Porter les sacs
- prendre des articles lourds,
- aider à entrer/sortir du véhicule

Difficultés rencontrées par la personne (du point de vue de l'accompagnant)

- Manipulation de la carte bancaire
- Articles lourds ou encombrants.

Difficultés rencontrées par l'accompagnant

- Charges physique : porter les sacs, aider à entrer/sortir du véhicule
- Charge mentale : difficile de le voir en difficulté lors du paiement
- Organisation personnelle impactée : après son travail
- Interactions sociales parfois compliquées avec le regard insistant des autres

Perception de l'autonomie

Le père est très autonome sauf pour les tâches plus « lourdes »

Stratégies d'adaptation

N'évite pas l'affluence : son père a besoin de sortir. Accepte l'aide du personnel pour son sac.

Perception des technologies

Plutôt positive : gain de temps, utilité. Mais importance de la simplicité et de la fiabilité. Le père préfère le contact humain.

Vision de l'avenir

Optimiste : imagine des robots humanoïdes pour aider. Pense que la technologie pourrait réduire fortement sa charge.

Points importants

- Forte autonomie du père malgré l'amputation.
- Très ouvert aux innovations technologiques.
- Besoin de technologies simples à utiliser et intuitive

Interview n°2

Profil général

Femme de 56 ans, s'occupe de sa mère Alzheimer depuis une dizaine d'années.

Ressenti général

Les courses sont très stressantes.

Organisation des courses

Elle choisit magasin et moment ; la mère choisit le transport. Elle l'emmène de moins en moins.

Tâches réalisées

Pousser le caddie, lire les étiquettes, chercher les produits, payer, porter les sacs, tenir sa mère pour éviter les chutes.

Difficultés rencontrées par la personne

Désorientation, impulsivité (manger des produits en rayon), risque de chute, difficulté à se repérer.

Difficultés rencontrées par l'accompagnant

- Charge mentale : surveillance constante, gestion des répétitions, peur de la chute.
- Charge physique : aider à marcher, pousser le caddie, porter les sacs.
- Organisation personnelle impactée : « ça me prend tout mon temps », doit éviter certains magasins et heures.
- Interactions sociales difficiles : comportements imprévisibles de la mère.
- Stress élevé : peur qu'elle tombe ou se perde.

Perception de l'autonomie

La mère n'est plus autonome du tout.

Stratégies d'adaptation

Évite les centres-villes, les magasins bondés, les petits magasins étroits.

Perception des technologies

Rapidité mais perte humaine, complexité, bugs. Trop perturbant pour la mère.

Vision de l'avenir

Pessimiste : technologies trop complexes pour elle.

Points importants

- Charge mentale extrême
- comportements imprévisibles
- technologies inadaptées, trop complexes, inutilisables par la mère → différences d'utilisation selon l'enseigne perturbantes.

Interview n°3

Profil général

Homme de 80 ans, retraité, accompagne sa femme malvoyante depuis toujours.

Ressenti général

Ressenti neutre ; faire les courses ne le dérange pas.

Organisation des courses

Courses plusieurs fois par semaine. Il choisit magasin et transport ; elle choisit le moment.

Tâches réalisées

Lire les prix, pousser le caddie, accompagner dans les rayons, payer.

Difficultés rencontrées par la personne

Difficulté à lire les étiquettes, éviter les obstacles.

Difficultés rencontrées par l'accompagnant

- Charge physique : faible.
- Charge mentale : vigilance dans les rayons.
- Organisation personnelle impactée : aucune (« ce n'est pas une priorité »).

Perception de l'autonomie

Elle est autonome pour certaines choses, mais dépend de lui pour la lecture.

Stratégies d'adaptation

N'évite pas l'affluence.

Perception des technologies

Plutôt négatif ; sa femme est « allergique aux technologies ».

Vision de l'avenir

Voit les innovations technologiques « bien loin ».

Points importants

Habitudes stables, rejet des technologies, dépendance modérée.

Interview n°4

Profil général

Femme de 56 ans, employée, accompagne sa mère en fauteuil roulant.

Ressenti général

Courses stressantes ; peur de la chute et de la stomie.

Organisation des courses

Courses après son travail, en fonction des horaires des infirmières.

Tâches réalisées

Installer la mère dans la voiture, sortir la chaise roulante, pousser le caddie, chercher les rayons, payer, porter les sacs.

Difficultés rencontrées par la personne

Difficulté à se déplacer, éviter les obstacles, trouver les articles, payer.

Difficultés rencontrées par l'accompagnant

- Charge physique élevée : fauteuil, voiture, sacs.
- Charge mentale élevée : peur de la chute, peur que la stomie se détache.
- Organisation personnelle impactée : doit adapter les courses à son travail et aux infirmières.
- Interactions sociales : peur qu'elle fasse tomber quelque chose.
- Stress technologique : panique face aux outils numériques.

Perception de l'autonomie

La mère n'est plus autonome du tout.

Stratégies d'adaptation

N'évite pas l'affluence (contraintes horaires).

Perception des technologies

Stressantes ; craint la disparition de l'humain ; besoin de simplicité.

Vision de l'avenir

Pense que sa mère ne saura pas utiliser les technologies.

Points importants

- Charge logistique lourde
- anxiété élevée
- besoin de simplicité et formation aux technologies en magasin

Interview n°5**Profil général**

Femme de 57 ans, accompagne une amie âgée depuis 8 ans.

Ressenti général

Courses un peu stressantes ; peur qu'elle tombe.

Organisation des courses

Courses une fois par mois ; elle décide de tout.

Tâches réalisées

Porter les courses, aider à payer, aider à entrer/sortir de la voiture.

Difficultés rencontrées par la personne

Difficulté à lire les écrans, fatigue, attente en caisse, lenteur.

Difficultés rencontrées par l'accompagnant

- Charge physique : aider à entrer/sortir de la voiture, porter les courses.
- Charge mentale : peur qu'elle tombe, peur d'avoir l'air gauche.
- Organisation personnelle impactée : doit éviter l'affluence, adapter le rythme.
- Interactions sociales : crainte du regard des autres.

Perception de l'autonomie

Autonomie très réduite.

Stratégies d'adaptation

Évite l'affluence.

Perception des technologies

Mitigée : peut aider si c'est simple, mais souvent non adapté aux personnes âgées.

Vision de l'avenir

Peur de la déshumanisation.

Points importants

Importance du lien social, rejet des technologies complexes.

F. Réponses des enseignes concernant l'inclusivité

1. Réponse de Carrefour

AV Aline VANSTALLE <aline_vanstalle@carrefour.com>
À : falone-metens@hotmail.be Mer 15-04-26 15:59

1 Ce message provient d'un expéditeur approuvé.

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre message ainsi que pour l'intérêt que vous portez à ces questions d'inclusion dans le cadre de votre mémoire.

L'initiative mise en place à Auderghem s'inscrivait dans une phase de test. Au regard des résultats observés, il a été décidé de ne pas la répliquer à plus grande échelle dans nos magasins.

Plus globalement, nous restons attentifs aux évolutions et aux nouvelles approches technologiques susceptibles de mieux répondre aux besoins de nos clients, y compris ceux des personnes à autonomie partielle. C'est d'ailleurs dans ce cadre que nous avons déployé par exemple les heures silencieuses mises en place dans l'ensemble de nos magasins. (voir plus d'infos dans ce [communiqué de presse](#)).

Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans la réalisation de votre mémoire et restons à votre disposition pour toute question complémentaire.

Bien cordialement,

--

Aline Vanstalle
Talent Project Manager/ Coordinatrice activités Diversité & Inclusion
0479/95.25.63
aline_vanstalle@carrefour.com

 Carrefour Belgium N.V.
Da Vincilaan 3, bus 3
1930 Zaventem

2. Réponse de Colruyt

CG Colruyt Group <info@colruytgroup.com>
À : 🟢 Hafedh Ben Salah Ven 17/04/2026 09:01

1 Vous n'obtenez pas souvent d'e-mail à partir de info@colruytgroup.com. [Pourquoi c'est important](#)

Cher/Chère Hafedh Ben salah

Malheureusement, je ne peux pas répondre positivement à votre demande.

Je vous souhaite bonne chance pour la suite de vos études.

Bien à vous,
Heidi

Contact Center Colruyt Group
www.colruytgroup.com
02/363.55.45

3. Réponse de Aldi

ALDI Service Clients BE <serviceclients@aldi.be>
 À : falone-metens@hotmail.be

← Répondre ← Répondre à tous → Transférer 📧 ...

Jeu 16-04-26 15:13

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS

Bonjour Hafedh,

Merci pour votre message et pour l'intérêt que vous portez à l'inclusion et à l'amélioration de l'expérience client pour toutes les personnes, notamment celles avec des besoins spécifiques.

Chez **ALDI**, tout le monde est le bienvenu, et nous faisons en sorte que chacun puisse faire ses courses dans les meilleures conditions possibles.

Nous investissons constamment dans nos magasins pour garantir un espace accueillant et accessible. Cela se traduit notamment par des allées larges pour faciliter la circulation, ainsi que par la mise en place de tapis roulants et d'ascenseurs dans nos magasins situés à l'étage, afin de rendre l'accès plus simple pour tous.

Je vous souhaite beaucoup de succès dans votre mémoire.

Cordialement,
 Manuella
 L'équipe **ALDI**

Toujours rester au courant? C'est plutôt malin. Abonnez-vous à notre [newsletter](#).

Connaissez-vous déjà nos produits frais? Pour plus d'informations, [cliquez-ici](#).

Avez-vous encore des questions? Veuillez répondre à ce mail ou visitez notre site web: www.aldi.be

Numéro de dossier: 03463976

4. Réponse de Lidl



Dat kan tellen.

Nous sommes là pour vous.



15 avril 2026

Référence du dossier: 131210833

Bonjour Monsieur Ben salah,

Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre magasin ainsi qu'à ce sujet, qui est en effet très important et intéressant.

Pour l'instant, nous n'avons pas encore envisagé un tel investissement.

Cela ne signifie toutefois pas que nous ne sommes pas ouverts à la discussion.

Je transmets en tout cas votre message afin d'en discuter ultérieurement lors d'une de nos réunions avec la direction.

Je vous souhaite beaucoup de succès et une excellente journée

Cordialement,
 Noor A.
 Service Clientèle **Lidl**

Êtes-vous satisfait de notre service client? Partagez votre avis

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN
Louvain School of Management

Place des Doyens, 1 bte L2.01.01, 1348 Louvain-la-Neuve
Boulevard Emile Devreux 6, 6000 Charleroi, Belgique
Chaussée de Binche 151, 7000 Mons, Belgique

www.uclouvain.be/lsm