



# MODÈLE DE RAPPORT NATIONAL

## Espagne

---

### Table des matières

Introduction .....	2
I. Processus dans les espaces de travail .....	5
II. Compétences et comportements .....	13
III. Expérience professionnelle .....	20
IV. Défis, perspectives et suggestions.....	28
V. Conclusions .....	36

---

## Introduction

- Projet MINDULE

MINDful est un projet financé par le programme Erasmus+. Il vise à remédier à la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail de l'UE et à relever les défis en matière d'employabilité auxquels sont confrontées les personnes handicapées, en particulier dans les zones rurales. Il reconnaît la réticence des employeurs à embaucher des personnes handicapées en raison des obstacles existants dans les environnements de travail et sur le marché de l'emploi. Le projet vise à doter les employeurs du secteur du commerce de détail des connaissances nécessaires pour créer des espaces de travail inclusifs, fournir une aide à la recherche d'emploi et développer un environnement favorable aux personnes handicapées. En tirant parti du fort potentiel d'emploi du secteur de la vente au détail, MINDful cherche à combler le fossé en matière d'emploi des personnes handicapées en proposant des programmes de formation sur mesure aux détaillants, afin d'encourager des pratiques d'emploi inclusives.

- Le rapport MINDful sur l'inclusion dans le commerce de détail

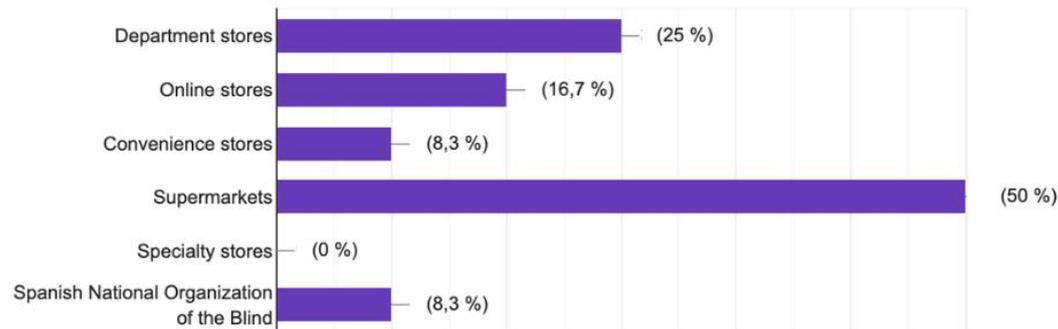
Le rapport MINDful sur l'inclusion dans le commerce de détail se concentre sur la photographie de la situation dans les trois pays du partenariat : France, Espagne et Grèce. Chaque partenaire a soumis un questionnaire et interrogé les parties prenantes concernées afin de recueillir des informations sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées dans leur pays.

Ce rapport est basé sur un questionnaire et des entretiens concernant l'intégration des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques dans les espaces de travail des commerces de détail. L'enquête a reçu 104 réponses en Espagne. 10 entretiens ont été réalisés en Espagne.

Le présent rapport donne un aperçu de ces réponses, la majorité des répondants provenant des secteurs de la vente au détail suivants :



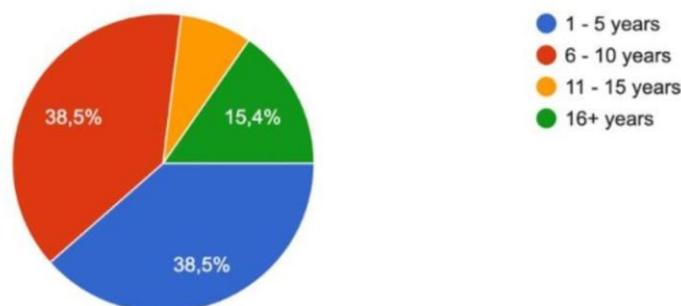
In what type of retail sector do you work?



La majorité des personnes interrogées (50%) travaillent dans des supermarchés, ce qui indique qu'il s'agit du secteur prédominant parmi les participants. Les grands magasins et les boutiques en ligne sont également courants, tandis que les magasins de proximité et l'Organisation nationale espagnole pour les aveugles sont moins représentés. Aucune personne interrogée ne travaille dans un magasin spécialisé.

Les personnes interrogées travaillent dans ce secteur depuis plusieurs années, comme le montre le graphique suivant :

How many years have you been working in this sector?

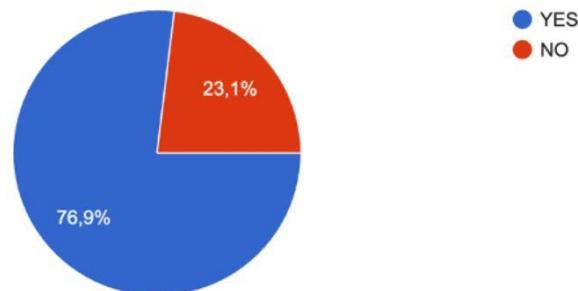


La majorité des répondants ont entre 1 et 5 ans et entre 11 et 15 ans d'expérience dans le secteur du commerce de détail, les deux groupes représentant 38,5%. Une plus petite proportion (15,4 %) a entre 6 et 10 ans d'expérience et un faible pourcentage (7,7 %) a plus de 16 ans d'expérience.



Comme ce rapport se concentre sur l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap visuel, auditif ou physique (PwHVPD) dans le secteur du commerce de détail, la question centrale et primordiale du questionnaire et de l'entretien était de savoir si les entreprises emploient ou ont employé dans le passé des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique, ou si elles ont connaissance d'une entreprise employant des individus souffrant d'un handicap. La réponse majoritaire est la suivante :

Does your company employ or has employed in the past people with hearing, visual, or physical disabilities (PwHVPD)?



La majorité des entreprises représentées dans l'enquête (76,9 %) ont employé ou emploient actuellement des personnes handicapées. Cela suggère qu'il y a une tendance positive vers l'inclusion des personnes handicapées dans le secteur du commerce de détail. Toutefois, 23,1 % des entreprises n'ont pas encore franchi cette étape, ce qui indique qu'il y a encore des progrès à faire en termes d'intégration.

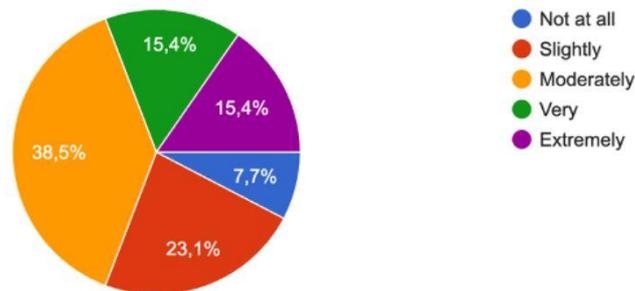
## I. Processus dans les espaces de travail

Le questionnaire a été utilisé pour recueillir les opinions des participants sur l'intégration des personnes handicapées dans les processus de travail.

### 1. Accessibilité de l'espace de travail, des locaux et des équipements pour les PwHVPD

À la question "Dans quelle mesure pensez-vous que votre espace de travail et vos locaux sont ou seraient accessibles (dans le cas où il n'y a pas encore de personnes handicapées) aux personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique ?", les personnes interrogées ont répondu comme suit :

To what extent do you think that your workspace and premises are or would be accessible (in case it does not involve people with disabilities yet) for people with hearing, visual, or physical disabilities?



La majorité des personnes interrogées considèrent que leur espace de travail est modérément accessible (38,5 %) aux personnes handicapées. Par ailleurs, 15,4 % pensent que leurs espaces sont très accessibles et 15,4 % les considèrent comme extrêmement accessibles. Toutefois, un pourcentage important (23,1 %) estime que leurs espaces ne sont pas très accessibles, et 7,7 % déclarent qu'ils ne sont pas du tout accessibles. Ces résultats reflètent une perception mitigée de l'accessibilité sur le lieu de travail, indiquant que malgré les efforts déployés pour rendre les espaces plus inclusifs, certains domaines nécessitent encore des améliorations significatives.

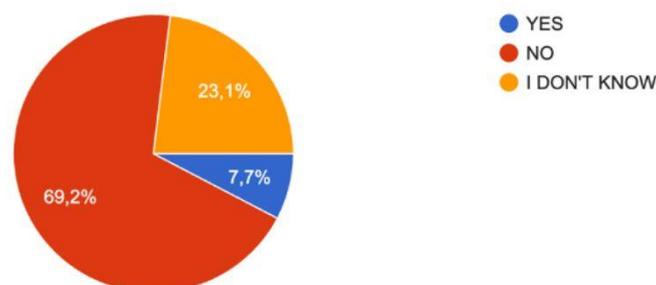


En outre, lorsque nous avons posé la question "Pensez-vous que les espaces de travail et les équipements de votre entreprise sont ou seraient adaptés à l'emploi de personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques ?

- Je pense qu'il est essentiel que les espaces de travail et les équipements de mon entreprise soient accessibles aux personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique. Bien que je sois personnellement confronté à des difficultés visuelles dans mon travail, je comprends l'importance de veiller à ce que mes collègues souffrant d'autres handicaps puissent également travailler efficacement. Cependant, je ne peux pas parler spécifiquement de l'adéquation des espaces et des équipements de mon entreprise, car mon expérience se limite à ma propre situation.
- Je pense que les espaces de travail et les équipements de mon entreprise pourraient convenir à l'emploi de personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques moyennant quelques adaptations. Bien que certains aspects de l'espace de travail puissent être améliorés pour renforcer l'accessibilité, comme l'installation de rampes ou de bureaux réglables, dans l'ensemble, je pense qu'avec les aménagements et le soutien appropriés, les personnes handicapées pourraient s'épanouir sur notre lieu de travail. Il est essentiel que les entreprises accordent la priorité à l'inclusion et procèdent aux ajustements nécessaires pour que tous les employés puissent accomplir leur travail efficacement, quelles que soient leurs capacités.

Enfin, à la question "Avez-vous remarqué des dispositions ou des technologies spécifiques mises en œuvre dans les espaces de travail des détaillants qui améliorent l'accessibilité pour les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique ? Si oui, quels sont ces aménagements ou technologies que vous avez remarqués ?", les personnes interrogées ont répondu :

Have you noticed any specific arrangements or technologies implemented in the retail workspaces that enhance accessibility for people with hearing, visual, or physical disabilities?





- NON (69,2%) - Représenté en rouge : La majorité des personnes interrogées (69,2 %) ont répondu qu'elles n'avaient pas remarqué de dispositions ou de technologies spécifiques susceptibles d'améliorer l'accessibilité des espaces commerciaux.
- JE NE SAIS PAS (23,1%) - Représenté en couleur orange :  
23,1 % des répondants ne sont pas sûrs ou ne savent pas s'il existe des dispositions ou des technologies spécifiques pour améliorer l'accessibilité dans les espaces commerciaux.
- OUI (7,7%) - Représenté en bleu.  
Seuls 7,7 % des répondants ont remarqué des aménagements ou des technologies spécifiques qui améliorent l'accessibilité des personnes handicapées dans les espaces commerciaux.

En résumé, la plupart des personnes interrogées n'ont pas remarqué d'améliorations spécifiques en matière d'accessibilité, tandis qu'une petite proportion l'a fait et qu'un quart n'est pas sûr.

***Pour expliquer ces graphiques, vous pouvez utiliser des citations et des explications tirées de la question de l'entretien "Sur la base de votre expérience, quelles seraient vos principales suggestions pour améliorer l'accessibilité et la participation des personnes handicapées dans un espace de travail ou dans le domaine de l'éducation ?"***

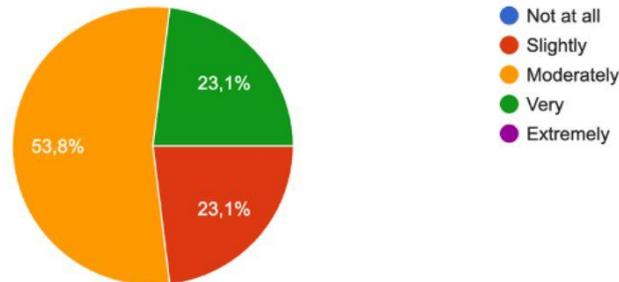
- Tout d'abord, l'adaptation des installations, l'une ou l'autre adaptation. Et, lorsqu'il s'agit aussi de promouvoir la formation de ces personnes handicapées et les campagnes de sensibilisation, comme je l'ai déjà dit, pour leur apporter la normalité, pour qu'elles se sentent normales.
- Voyons, la première chose est d'adapter les infrastructures, ainsi que les équipements et les moyens nécessaires. Bien que cela soit difficile à faire, car finalement chaque personne est différente, de même que son handicap est également différent, ce qui rend difficile l'adaptation de chaque personne à ses besoins.

## 2. Bien-être des PwHVPD dans l'espace de travail

*Insérez le **graphique** relatif à la question "Dans quelle mesure votre entreprise prend-elle ou est-elle susceptible de prendre des mesures spécifiques pour favoriser le bien-être des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques, par exemple en adaptant les espaces de travail à leurs besoins physiques" et **expliquez la réponse.***



To what extent does your company take or is likely to take specific measures to support the well-being of people with hearing, visual, or physic... adapting the workspaces to their physical needs?



- Modérément (orange) : 53,8 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise prend ou est susceptible de prendre des mesures modérées pour soutenir les personnes ayant des besoins physiques.
- Très (vert) : 23,1 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise prenait ou était susceptible de prendre des mesures très importantes pour soutenir les personnes ayant des besoins physiques.
- Légèrement (couleur rouge) : 23,1 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise prend ou est susceptible de prendre de légères mesures pour soutenir les personnes ayant des besoins physiques.
- Il n'y a pas de réponses dans les catégories "Pas du tout" (bleu) et "Extrêmement" (violet).

En résumé, la majorité des personnes interrogées considèrent que leur entreprise prend des mesures modérées pour adapter les espaces de travail aux besoins physiques des personnes, tandis qu'un nombre égal de personnes interrogées estiment que les mesures sont très importantes ou peu mises en œuvre.

***Vous pouvez utiliser des citations et des explications tirées de la question de l'entretien***

*"Selon vous, quelles sont les compétences clés qui peuvent être développées dans une entreprise ou dans le cadre d'une formation professionnelle pour promouvoir l'inclusion et le bien-être des personnes handicapées ?*

- Bien que les politiques d'inclusion soient de plus en plus envisagées, je pense qu'elles devraient continuer à être promues pour l'inclusion et l'égalité, améliorant ainsi les adaptations physiques.
- Eh bien, en partant du principe qu'une personne qui a ce type de diminution, dans sa maison ou dans son foyer, dans son environnement personnel, a généralement son espace adapté, et donc elle peut travailler depuis son propre domicile, qui a

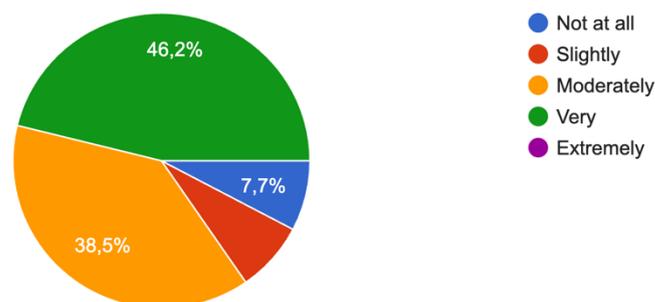


certainement beaucoup plus d'avancées et qui est beaucoup plus adapté que ce que peut être un espace de travail. De même, l'apprentissage en ligne, qu'il soit pur ou mixte, car dans ce cas, nous promovons à la fois l'espace de travail et la formation par le biais de plates-formes d'apprentissage en ligne.

### 3. Des conditions de travail flexibles pour les PwHVPD

Insérez le **graphique** relatif à la question "Dans quelle mesure votre entreprise applique-t-elle ou est-elle susceptible d'appliquer des conditions de travail flexibles pour les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique, telles que des horaires ou des schémas de travail flexibles (par exemple, travail à domicile/à distance)" et **expliquez la réponse**.

To what extent does your company apply or is likely to apply flexible work conditions for people with hearing, visual, or physical disabilities, such as fl...orking patterns (i.e. home working/remote working)?



- Très (vert) : 46,2 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise appliquait ou était susceptible d'appliquer des conditions de travail très flexibles pour soutenir les personnes handicapées.
- Modérément (couleur orange) : 38,5 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise appliquait ou était susceptible d'appliquer des conditions de travail modérément flexibles pour soutenir les personnes handicapées.
- Pas du tout (couleur bleue) : 7,7 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise n'appliquait pas du tout de conditions de travail flexibles pour aider les personnes handicapées.
- Légèrement (couleur rouge) : 7,7 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise appliquait légèrement des conditions de travail flexibles pour soutenir les personnes handicapées.
- Il n'y a pas de réponse dans la catégorie "Extrêmement" (violet).

En résumé, la majorité des personnes interrogées considèrent que leur entreprise applique des conditions de travail très flexibles pour les personnes handicapées, tandis qu'une proportion significative d'entre elles estiment que les mesures sont

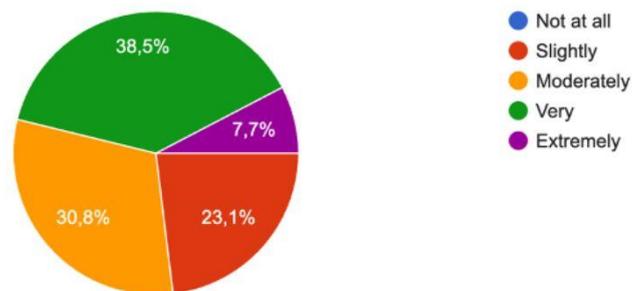


modérées. Un petit pourcentage estime que les entreprises n'appliquent pas du tout ou peu de conditions de travail flexibles.

#### 4. Encourager les PwHVPD à postuler à un emploi

Insérez un **graphique** concernant la question "Dans quelle mesure votre entreprise encourage-t-elle ou est-elle susceptible d'encourager les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique à postuler à des emplois ?

To what extent does your company encourage or is likely to encourage people with hearing, visual, or physical disabilities to apply for job positions?



Le graphique ci-dessus illustre la mesure dans laquelle les entreprises encouragent ou sont susceptibles d'encourager les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique (PwHVPD) à postuler à des emplois.

- Très (38,5%) : Le plus grand nombre de répondants, 38,5%, ont indiqué que leur entreprise est très susceptible d'encourager les PwHVPD à postuler à des emplois.
- Modérément (30,8%) : 30,8% des personnes interrogées estiment que leur entreprise encourage modérément les PwHVPD.
- Légèrement (23,1 %) : 23,1 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise encourageait légèrement les PwHVPD à postuler à des emplois.
- Extrêmement (7,7%) : Une petite partie des répondants (7,7%) a indiqué que leur entreprise est extrêmement encourageante pour les PwHVPD.
- Pas du tout (0%) : Notamment, aucune des personnes interrogées ne pense que son entreprise n'encourage pas du tout les PwHVPD.

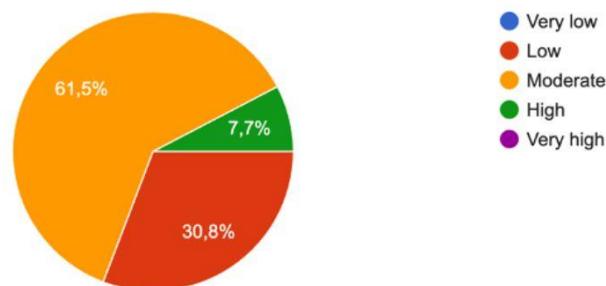


En résumé, la majorité des personnes interrogées estiment que leur entreprise encourage activement les PwHVPD à postuler à des emplois, l'accent étant mis sur des niveaux d'encouragement modérés à très élevés.

5. Clarté et qualité des informations sur l'accessibilité et l'adaptabilité de l'espace de travail

*Insérez un **graphique** concernant la question "Veuillez évaluer la clarté et la qualité des informations que votre entreprise partage sur l'accessibilité et l'adaptabilité de ses espaces de travail aux besoins des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques", et expliquez-le.*

Please rate the clarity and quality of the information that your company shares about the accessibility and adaptability of its work spaces rela...th hearing, visual, or physical disabilities needs.



- Modérée (61,5 %) : Une grande majorité, 61,5 %, des personnes interrogées ont estimé que la clarté et la qualité de l'information étaient moyennes. Cela suggère que, bien qu'un certain niveau d'information soit partagé, il est possible d'améliorer la clarté et la précision de l'information.
- Faible (30,8%) : 30,8 % des personnes interrogées estiment que les informations fournies par leur entreprise sont peu claires et de piètre qualité. Cela indique qu'une grande partie des employés pensent que la communication sur l'accessibilité et l'adaptabilité est insuffisante.
- Élevée (7,7 %) : Seuls 7,7 % des répondants ont estimé que les informations étaient très claires et de grande qualité. Ce faible pourcentage reflète le fait que très peu d'employés estiment que les informations partagées sont claires et de grande qualité.

6. Bonnes pratiques

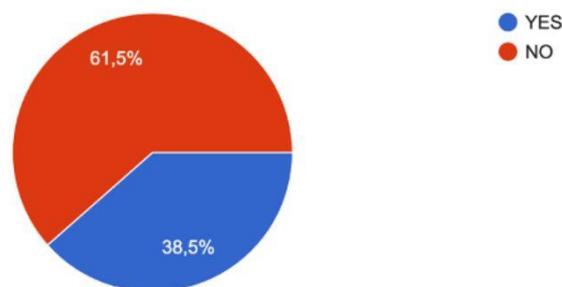


Insérer les **réponses** à la question "Pouvez-vous nous faire part d'une bonne pratique mise en œuvre par votre entreprise en matière d'accessibilité et d'adaptabilité de ses espaces de travail aux besoins des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques ?"

- Dans notre supermarché, nous avons installé des dispositifs d'alerte visuelle dans des zones clés pour veiller à ce que les personnes sourdes soient informées des annonces importantes ou des urgences. Ces dispositifs émettent des lumières clignotantes ou des vibrations au lieu de sons, ce qui permet aux malentendants de recevoir les mêmes informations importantes que le reste de l'équipe.
  - Une pratique positive mise en œuvre par mon entreprise consiste à fournir des postes de travail réglables et des équipements ergonomiques pour répondre aux besoins des employés souffrant d'un handicap physique. Il s'agit notamment de bureaux réglables en hauteur, de chaises ergonomiques et de claviers ou souris spécialisés pour les personnes à mobilité réduite.
7. Formation spécifique ou lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés.

Insérer un **graphique** concernant la question "Avez-vous reçu une formation spécifique ou des directives sur l'assistance aux collègues ou aux clients souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans votre espace de travail ?"

Have you received any specific training or guidelines on assisting coworkers or customers with hearing, visual, or physical disabilities within your workspace?



Le graphique ci-dessus présente les réponses à la question de savoir si les employés ont reçu une formation ou des directives spécifiques sur l'aide à apporter aux collègues ou aux clients souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans leur espace de travail.



- *Non (61,5%) : Une majorité de 61,5 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir reçu de formation ou de directives spécifiques sur l'aide à apporter aux collègues ou aux clients handicapés. Cela indique une lacune importante dans la formation qui pourrait avoir un impact sur l'efficacité de l'assistance aux personnes handicapées.*
- *Oui (38,5%) : 38,5 % des personnes interrogées ont déclaré avoir reçu une telle formation ou des lignes directrices. Bien qu'il s'agisse d'une indication positive qu'une certaine formation a lieu, cela représente toujours moins de la moitié des répondants.*
- *En résumé, la majorité des personnes interrogées n'ont pas reçu de formation ou de directives spécifiques pour aider les personnes handicapées sur leur lieu de travail. Cela met en évidence un domaine potentiel d'amélioration de l'éducation et de la formation des employés afin de mieux soutenir les collègues et les clients handicapés.*

*Insérez quelques **citations et explications tirées des questions de l'entretien** : "Avez-vous une expérience dans l'organisation de cours ou avez-vous connaissance d'un programme de formation traitant de l'inclusion dans les entreprises de vente au détail ?"*

- Pour faire écho à ce que j'ai dit dans la question précédente, qui a une certaine relation, j'ai de l'expérience dans l'enseignement des cours, plus spécifiquement, le programme de numérisation du commerce de détail que nous avons développé l'année dernière et qui a été réalisé à 100 % par le biais de plateformes d'apprentissage en ligne. Par conséquent, si quelqu'un qui a ce type de handicap l'a fait à partir de chez lui, je comprends qu'il ait pu participer à cette expérience. Par conséquent, cela encourage cette utilisation.
- Je n'ai pas d'expérience dans l'enseignement, mais je connais les programmes d'insertion professionnelle et sociale développés par plusieurs entreprises, telles que COCEMFE, AEMIS, FEDAPAS, APROSUBA, et nous avons travaillé avec certaines d'entre elles.

---

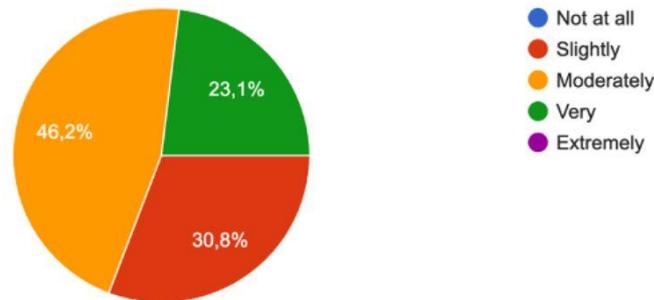
## II. Compétences et comportements

1. La promotion de la compréhension mutuelle, de la solidarité et du soutien entre les employés

À la question "Dans quelle mesure votre entreprise favorise-t-elle ou est-elle susceptible de favoriser la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés ?", les personnes interrogées ont répondu comme suit :



To what extent does your company promote or is likely to promote mutual understanding, solidarity and support among employees?



- Modérément (46,2%) : Le groupe le plus important de répondants, 46,2%, estime que leur entreprise promeut la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés dans une mesure modérée. Cela suggère que des efforts sont faits, mais qu'il est possible d'aller plus loin.
- Légèrement (30,8%) : 30,8 % des personnes interrogées estiment que leur entreprise ne promeut que légèrement ces valeurs. Cela indique qu'il est nécessaire de multiplier les initiatives et les programmes pour favoriser un environnement de travail plus solidaire et plus cohésif.
- Très (23,1 %) : 23,1 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise encourageait la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien dans une très large mesure. Cela montre que certaines entreprises travaillent activement et efficacement à la création d'une culture de travail favorable.

*Pour expliquer ce graphique, vous pouvez utiliser des **citations et des explications tirées de la question de l'entretien** "Selon vous, quelles sont les compétences clés qui peuvent être développées dans une entreprise ou par un cours d'EFPP pour promouvoir l'inclusion et le bien-être des personnes handicapées ? "*

- La création d'un environnement de travail inclusif, l'organisation d'ateliers, de conférences informatives, d'adaptations et d'ajustements des espaces de travail, à la fois en termes d'accessibilité et de technologies de l'information, de processus de recrutement inclusifs, de collaboration avec les administrations publiques et les entreprises spécialisées dans ce domaine et qui peuvent aider les entreprises.
- Je pense que c'est un peu une question de travail d'équipe, que ces personnes se sentent membres de l'équipe, de communication. En fin de compte, selon le type de handicap, la communication sera d'un type ou d'un autre. Il faut donc s'assurer que l'équipe de l'entreprise a suffisamment de connaissances pour pouvoir communiquer avec la personne en question. Et je pense que la camaraderie est très importante.
- La méconnaissance des besoins, la méconnaissance des entreprises.

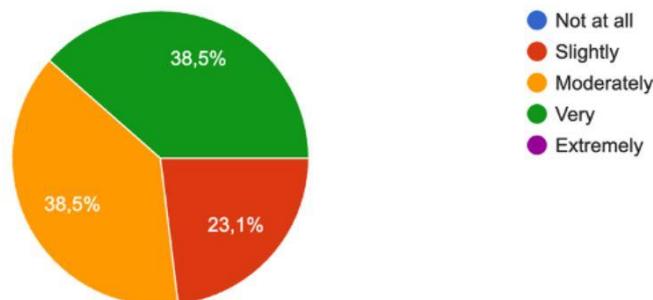


## 2. La confiance dans les compétences et les techniques de communication pour aider les PwHVPD

La confiance des personnes interrogées dans leurs compétences de communication ou dans l'utilisation de techniques et d'outils pertinents tels que la signalisation, les informations en braille ou les boucles auditives pour aider les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans leurs interactions au sein de l'espace de travail est illustrée comme suit :

*Insérez le **graphique** relatif à la question " Dans quelle mesure vous sentez-vous confiant dans vos compétences de communication ou dans l'utilisation de techniques et d'outils pertinents (par exemple, la signalisation, les informations en braille, les boucles auditives) pour aider les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans vos interactions au sein de l'espace de travail ?*

To what extent do you feel confident in your communication skills or using relevant techniques and tools (e.g. signage, braille information, hearing loop...ilities in your interactions within the workspace?



- Modérément (38,5%) : Un groupe tout aussi important, 38,5 %, des personnes interrogées se sentent modérément confiantes dans leurs compétences en matière de communication et dans leur capacité à utiliser les outils et les techniques appropriés pour aider les personnes handicapées. Cela indique que de nombreux employés se sentent quelque peu préparés, mais qu'ils pourraient bénéficier d'une formation ou de ressources supplémentaires.
- Très (38,5%) : 38,5 % des personnes interrogées ont exprimé un niveau élevé de confiance dans leurs compétences et leur capacité à utiliser les outils nécessaires pour aider les personnes handicapées. Cela suggère qu'une grande partie des employés se sentent bien équipés pour fournir de l'aide.
- Légèrement (23,1%) : Un petit groupe de répondants (23,1 %) ne se sent que légèrement confiant dans ses compétences en matière de communication et d'utilisation des outils. Cela souligne la nécessité de poursuivre le développement

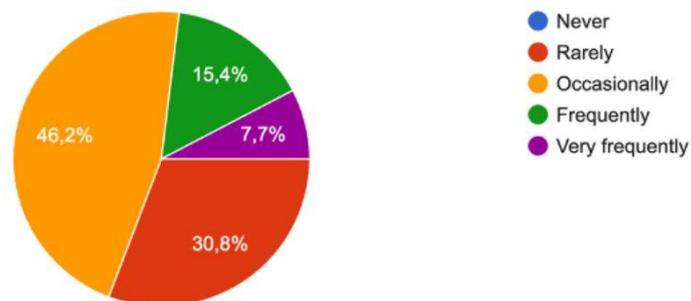


dans ce domaine afin de s'assurer que tous les employés sont correctement préparés à aider leurs collègues ou leurs clients handicapés.

### 3. Sur les comportements proactifs pour répondre aux besoins des PwHVPD

*Insérez un graphique relatif à la question "À quelle fréquence avez-vous observé des détaillants faisant preuve de comportements proactifs (tels que l'offre d'assistance, l'utilisation d'aides disponibles ou l'adaptation des méthodes de communication) pour répondre aux besoins des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans cet environnement de vente au détail ?*

How frequently have you observed retailers demonstrating proactive behaviors (such as offering assistance, using available aids, or adapting communi... physical disabilities in this retail environment?



*Le graphique ci-dessus illustre les réponses à la question de savoir à quelle fréquence les répondants ont observé des détaillants adopter des comportements proactifs pour répondre aux besoins des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans un environnement de vente au détail.*

- Occasionnellement (46,2 %) : Le groupe le plus important, 46,2 % des répondants, a déclaré avoir occasionnellement observé des détaillants adoptant des comportements proactifs. Cela suggère que si de tels comportements sont remarqués, ils ne sont pas constants.
- Rarement (30,8 %) : 30,8 % des répondants ont déclaré qu'ils voyaient rarement ces comportements proactifs. Cela indique une lacune importante dans la démonstration régulière d'actions d'adaptation par les détaillants.
- Fréquemment (15,4 %) : 15,4 % des personnes interrogées ont observé des détaillants adoptant fréquemment des comportements proactifs. Cela montre qu'il existe quelques cas de comportements proactifs réguliers, mais qu'ils sont relativement peu fréquents.
- Très souvent (7,7%) : Le plus petit groupe, 7,7%, a déclaré avoir observé très fréquemment de tels comportements, ce qui indique que seule une petite partie des personnes interrogées considère que ces actions sont courantes.

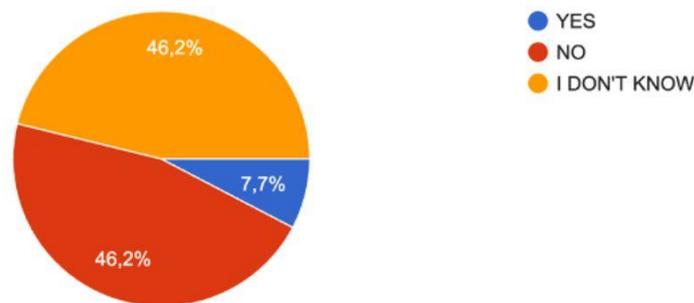
*Insérez quelques réponses intéressantes à la question "Quels sont les autres comportements spécifiques qui, selon vous, sont essentiels pour que les détaillants s'efforcent d'adapter l'emploi des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans le secteur ?"*

- Le travail en équipe, la promotion de la créativité, les compétences personnelles et sociales de ces personnes.
- En fin de compte, il s'agit d'une éducation qui promeut l'égalité des chances pour tous. Je veux dire par là qu'il n'est pas nécessaire d'être handicapé ou non. Si nous parlons d'égalité, nous nous adressons également aux personnes handicapées. Dans ce contexte d'égalité, je pense qu'il est possible d'organiser une formation axée sur n'importe quel type de personne.

#### 4. Sur l'implication de prestataires externes dans le soutien aux PwHVPD

*Insérez un graphique concernant la question "Votre entreprise fait-elle appel à des prestataires externes pour l'aide aux personnes handicapées, tels que des ONG ou d'autres organisations proposant une aide à ces travailleurs" et expliquez-le.*

Does your company involve external providers for the support of people with disabilities, such as NGOs or other organisations proposing support to these workers?



- Non (46,2%) : 46,2 % des répondants ont indiqué que leur entreprise ne fait pas appel à des prestataires externes pour l'assistance aux personnes handicapées. Cela suggère que près de la moitié des entreprises interrogées gèrent l'assistance aux personnes handicapées en interne ou n'ont pas du tout recours à ce type d'assistance.
- Je ne sais pas (46,2 %) : 46,2 % des personnes interrogées ne savent pas si leur entreprise fait appel à des prestataires externes. Cela indique un manque important de sensibilisation ou de communication sur les structures d'aide en place pour les personnes handicapées au sein de leur organisation.



- Oui (7,7 %) : Seuls 7,7 % des répondants ont confirmé que leur entreprise fait appel à des prestataires externes pour l'accompagnement des personnes handicapées. Cela reflète une petite proportion d'entreprises qui collaborent activement avec des organisations externes pour l'assistance aux personnes handicapées. En résumé, les réponses révèlent soit un manque d'implication des prestataires externes dans l'aide aux personnes handicapées, soit un important déficit de communication au sein des entreprises à propos de cette implication. Seule une petite partie des employés est au courant de la collaboration de leur entreprise avec des organisations externes pour soutenir les travailleurs handicapés.

#### 5. A propos de l'intégration d'une PwHVPD

*Insérez des **réponses intéressantes** à la question "Pouvez-vous nous faire part d'une expérience où votre entreprise a réussi à intégrer une personne handicapée dans son équipe ?" et **expliquez** ces réponses.*

- Nous avons intégré une personne malvoyante dans notre équipe. Avant qu'elle ne rejoigne notre équipe, nous avons procédé à une évaluation approfondie de l'accessibilité de notre lieu de travail. Il s'agissait d'identifier les éventuels obstacles physiques et de mettre en œuvre les ajustements nécessaires pour garantir l'accessibilité du lieu de travail à une personne souffrant d'une déficience visuelle.
- Dans mon entreprise, nous avons récemment accueilli un nouveau membre de l'équipe, Sara, qui est sourde. Pour assurer son intégration harmonieuse dans l'équipe, nous avons pris plusieurs mesures proactives.

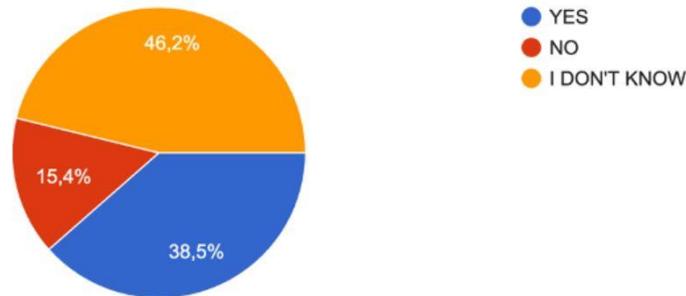
#### 6. A propos du processus de recrutement

À la question "Dans votre processus de recrutement pour des postes dans le commerce de détail, incluez-vous ou allez-vous probablement inclure des évaluations spécifiques pour mesurer l'adaptabilité des candidats handicapés dans la gestion de diverses tâches et interactions avec les clients ?", la majorité des réponses ont été données :

*Insérer un **graphique** sur cette question.*



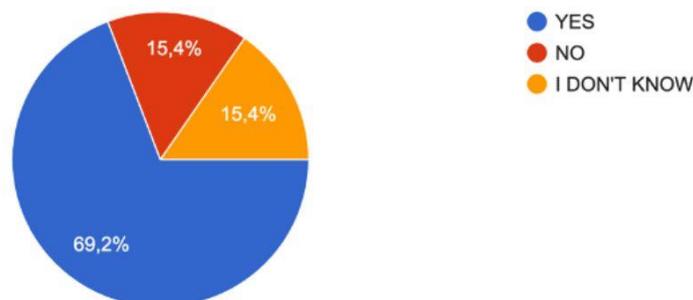
In your recruitment process for retail positions, do you include or are likely to include specific assessments to measure the adaptability of candidates in handling diverse tasks and customer interactions?



Par ailleurs, à la question "Disposez-vous, ou pensez-vous que votre entreprise devrait disposer, de critères prédéfinis pour évaluer la capacité des candidats handicapés à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe", les personnes interrogées ont répondu ce qui suit :

*Insérer un **graphique** sur cette question.*

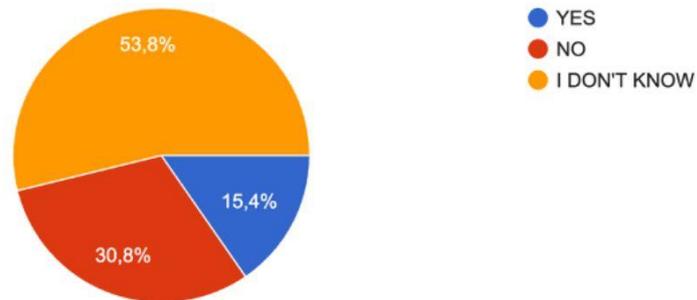
Do you have, or do you think that your company should have, predefined criteria in place to evaluate the ability of candidates with disabilities to collaborate and work effectively in a team?



Enfin, les personnes interrogées ont répondu à la question "Existe-t-il une évaluation structurée dans votre processus d'embauche pour évaluer les compétences de communication des candidats handicapés ?



Is there a structured evaluation in your hiring process to assess the communication skills of candidates with disabilities?



---

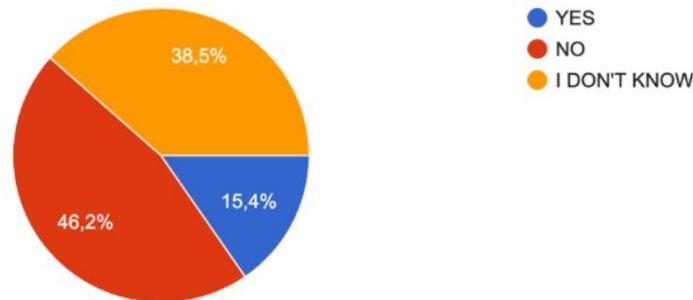
### III. Expérience professionnelle

#### 1. Procédure d'embauche

Insérez un **graphique** sur la question "Dans le cadre du processus d'embauche de votre entreprise, y a-t-il une préférence pour les candidats handicapés qui ont une expérience du service à la clientèle, en particulier dans le secteur de la vente au détail" et expliquez-la.



Is there a preference in your company's hiring process for candidates with disabilities who have a background in customer service, especially within the retail industry?



- Non (46,2%) : Une grande partie des entreprises interrogées n'ont pas de préférence pour l'embauche de candidats handicapés ou ayant une expérience du service à la clientèle.
- Je ne sais pas (38,5 %) : Un pourcentage non négligeable de répondants ne savent pas si leur entreprise a une préférence pour ces candidats, ce qui suggère une incertitude potentielle ou un manque de clarté au sein de ces organisations.
- Oui (15,4 %) : Une minorité d'entreprises a exprimé une préférence pour l'embauche de candidats handicapés et ayant une expérience du service à la clientèle.

*Insérer quelques citations de la question de l'entretien "Quels ajustements peuvent être apportés pour faciliter le processus d'embauche des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique".*

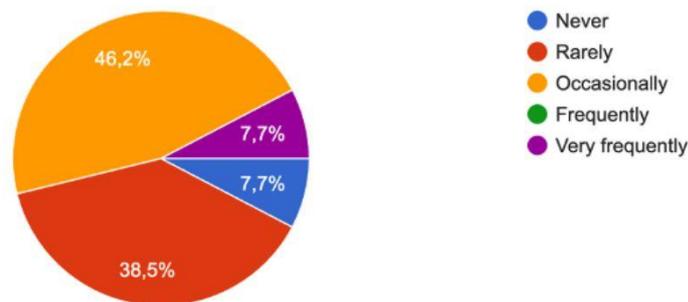
- Adapter les processus de recrutement aux personnes handicapées, en fonction de leur disponibilité à y accéder.
- En fin de compte, je pense qu'il faut avoir des processus de recrutement qui peuvent être adaptés à chaque type de handicap. Une sorte de site web, je ne sais pas s'il existe, ou un manuel qui adapte l'entretien et les processus de sélection au type de handicap dont souffre le candidat.
- Voyons voir, je peux vous dire qu'à ce niveau général, les offres d'emploi peuvent être publiées avec un accès plus facile lorsqu'il y a un langage plus clair, par exemple, en adaptant les processus d'embauche pour garantir l'égalité des conditions.

2. Activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail



Insérez un **graphique** concernant la question "À quelle fréquence votre organisation mène-t-elle ou est-elle susceptible de mener des activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail, en se concentrant spécifiquement sur les rôles qui impliquent un service à la clientèle dans le secteur de la vente au détail" et expliquez-le.

How often does your organisation conduct or is likely to conduct activities to promote awareness and understanding of disability inclusion in the wor...nvolve customer service within the retail industry?



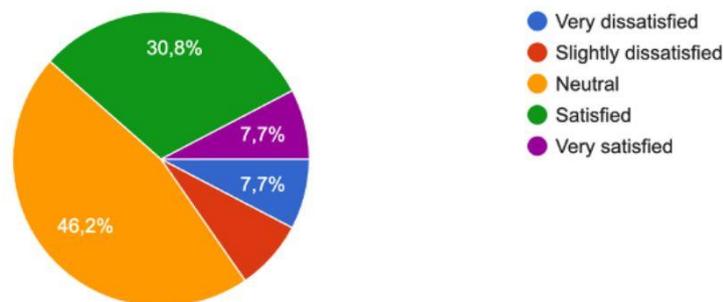
- Occasionnellement (46,2 %) : Il s'agit de la réponse la plus fréquente, indiquant qu'une grande partie des organisations mènent occasionnellement des activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'intégration des personnes handicapées dans les fonctions de service à la clientèle au sein de l'industrie du commerce de détail. Cela suggère que ces activités ne sont pas régulières, mais qu'elles ont lieu périodiquement.
- Rarement (38,5 %) : Le deuxième segment le plus important des réponses indique que de nombreuses organisations mènent ces activités de manière peu fréquente. Cela pourrait signifier que si des efforts sont faits, ils ne sont pas prioritaires ou sont de nature sporadique.
- Très fréquemment (7,7 %) : Un petit pourcentage d'organisations mène de telles activités très fréquemment, ce qui indique une approche proactive de la promotion de l'inclusion des personnes handicapées dans les fonctions de service à la clientèle au sein de la vente au détail.
- Jamais (7,7 %) : De même, un faible pourcentage d'organisations a déclaré ne jamais mener ces activités. Cela suggère un manque d'initiatives ou d'intérêt pour l'intégration du handicap dans les fonctions de service à la clientèle au sein du commerce de détail.



### 3. Possibilités d'avancement de carrière

Insérez un **graphique** concernant la question "Dans quelle mesure les personnes handicapées sont-elles satisfaites ou sont-elles susceptibles de l'être des possibilités d'avancement professionnel que vous leur offrez" et expliquez-le.

How satisfied are individuals with disabilities or are likely to be by the opportunities for career advancement you provide?



- Neutre (46,2%) : Il s'agit du segment de réponses le plus important, ce qui indique qu'une grande partie des répondants ne se sentent ni satisfaits ni insatisfaits des possibilités d'avancement professionnel offertes aux personnes handicapées. Cela pourrait signifier un manque de sentiments forts ou d'incertitude parmi les répondants.
- Satisfaits (30,8%) : Un pourcentage substantiel de répondants s'est déclaré satisfait des possibilités d'avancement professionnel offertes aux personnes handicapées. Cela suggère que de nombreuses personnes perçoivent les opportunités existantes de manière positive.
- Très satisfaits (7,7%) : Un pourcentage plus faible mais notable de répondants s'est déclaré très satisfait des possibilités d'avancement professionnel offertes. Cela indique un niveau élevé de satisfaction au sein de ce groupe.
- Très insatisfait (7,7 %) : De même, un autre segment s'est déclaré très insatisfait des possibilités d'avancement. Cela suggère des préoccupations ou une insatisfaction importantes chez une minorité de répondants.

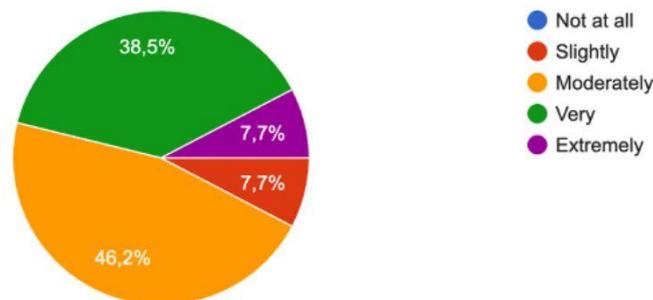


- Légèrement insatisfait (7,7 %) : Enfin, un autre petit pourcentage a déclaré être légèrement insatisfait. Cela indique un certain niveau d'insatisfaction, même s'il n'est pas aussi grave que celui des personnes très insatisfaites.

#### 4. Alignement de l'emploi de la personne handicapée sur son parcours éducatif et professionnel

Insérez le **graphique** relatif à la question "Dans quelle mesure l'emploi des personnes handicapées correspond ou est susceptible de correspondre à leur formation et à leur expérience professionnelle" et expliquez-le.

How aligned is the job of individuals with disabilities or is likely to be with their educational and professional background?



- Modérément (46,2%) : Il s'agit du segment de réponses le plus important, ce qui indique qu'une grande partie des personnes interrogées perçoivent un alignement modéré entre les rôles professionnels offerts aux personnes handicapées et leur formation et leur expérience professionnelle. Cela suggère que, bien qu'il y ait un certain alignement, il n'est peut-être pas parfait ou pleinement utilisé.
- Très élevée (38,5 %) : Un pourcentage substantiel de répondants a fait état d'une très forte concordance entre les rôles professionnels et le niveau d'éducation/de formation des personnes handicapées. Cela indique que de nombreuses personnes perçoivent une forte corrélation entre la formation des personnes handicapées et les fonctions qu'elles occupent.
- Extrêmement (7,7 %) : Un pourcentage plus faible mais notable de personnes interrogées perçoit un degré d'harmonisation extrêmement élevé. Cela suggère que pour une minorité de personnes handicapées, leur rôle professionnel correspond

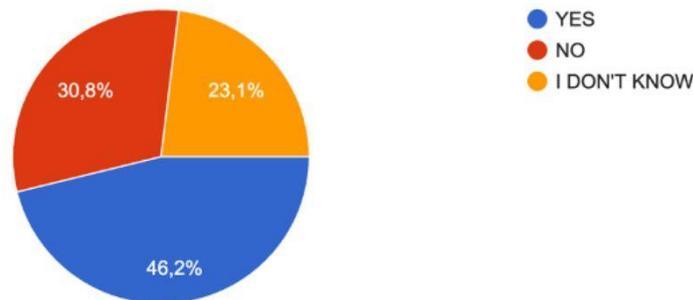


étroitement à leur formation et à leur expérience professionnelle à un degré exceptionnel.

- Légèrement (7,7 %) : Enfin, un autre petit pourcentage de répondants a fait état d'un léger alignement. Cela indique un certain niveau d'alignement, mais il se peut qu'il n'utilise pas pleinement les connaissances éducatives et professionnelles des personnes handicapées.

De plus, ajoutez le **graphique** concernant la question "Votre organisation fournit-elle des ressources et un soutien adéquats pour améliorer l'expérience professionnelle des personnes handicapées, en particulier celles qui ont une expérience du service à la clientèle dans le secteur de la vente au détail" et expliquez-le.

Does your organisation provide adequate resources and support to enhance the work-related experience of individuals with disabilities, especial...und in customer service within the retail industry?



5. Mesures ou améliorations visant à améliorer l'expérience professionnelle globale des PwHVPD.

*Insérer des réponses intéressantes à la question "Selon vous, quelles mesures ou améliorations pourraient être mises en œuvre pour améliorer l'expérience professionnelle globale des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans des rôles impliquant un service à la clientèle dans le secteur du commerce de détail ?"*

- Réseaux de soutien aux employés, modalités de travail flexibles, formation et sensibilisation
- Formation du personnel et matériel en braille
- Garantir l'accessibilité physique du lieu de travail



- L'accessibilité physique dans la conception des magasins, la mise en place d'aménagements technologiques tels que des lecteurs d'écran et des systèmes de boucles auditives, et l'offre de programmes de formation complets sur l'étiquette et la communication en matière de handicap.
- Former le personnel et assurer l'accessibilité par des méthodes technologiques

## 6. Promotion de la diversité et de l'inclusion sur le lieu de travail

*Insérer quelques réponses à la question "De quelle manière pensez-vous que l'expérience professionnelle des PwHVPD peut contribuer à promouvoir la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail ?"*

- *le rôle de modèle, l'offre d'opportunités et la sensibilisation, entre autres*
- *Faciliter l'accès des personnes handicapées aux postes de travail*
- *Peut contribuer à la diversité et à l'inclusion en offrant une représentation, des perspectives uniques, une défense et une éducation sur le lieu de travail.*
- *Remettre en question les stéréotypes, inspirer l'innovation, façonner les politiques d'accessibilité et favoriser une plus grande sensibilisation et une meilleure compréhension sur le lieu de travail.*
- *Il peut favoriser la coopération et la compréhension mutuelle entre les personnes handicapées et les autres, ce qui se traduit par un environnement de travail plus sain et plus favorable.*

## 7. Expériences positives ou difficiles liées à l'intégration des PwHVPD

*Insérez quelques réponses à la question "Pourriez-vous nous faire part d'expériences positives ou difficiles liées à l'intégration de personnes handicapées, en particulier celles qui ont des compétences en matière de service à la clientèle dans le commerce de détail, dans des activités liées au travail ?"*

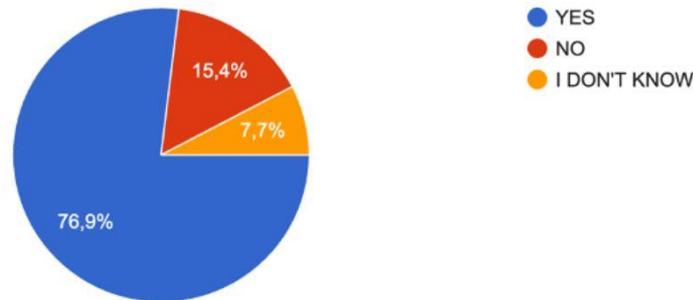
- *Une expérience positive a consisté à intégrer un collègue souffrant d'un handicap physique dans notre équipe de vente au détail. Malgré les inquiétudes initiales, il a rapidement fait preuve de compétences exceptionnelles en matière de service à la clientèle. Des difficultés sont apparues lorsqu'un collègue malentendant a été confronté à des obstacles de communication au départ. Grâce à une formation et à des aides visuelles, nous avons amélioré la communication, soulignant l'importance d'un aménagement et d'un soutien proactifs pour une intégration réussie.*

## 8. Programmes de formation spécialisés pour les équipes de vente au détail sur le soutien aux PwHVPD



**Insérez un graphique** concernant la question "Pensez-vous que proposer des programmes de formation spécialisés aux équipes de vente au détail sur l'accompagnement des personnes handicapées peut être un moyen efficace de promouvoir et de soutenir leur expérience professionnelle" **et** expliquez-le.

Do you think that providing specialised training programs to retail teams on supporting individuals with disabilities can be an effective way of promoting and supporting their work experience?



Vous pouvez expliquer ce graphique à l'aide de **citations ou d'explications tirées de la question de l'entretien** "Pouvez-vous nous faire part d'une expérience positive ou difficile d'un cours d'EEP qui a renforcé l'implication et l'inclusion des personnes handicapées dans leurs activités professionnelles ?".

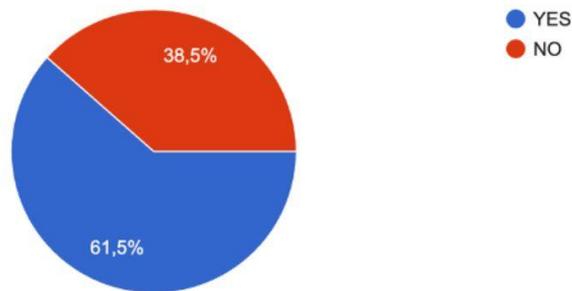
- Voyons, je ne peux pas vous donner d'expérience. Mais je peux vous donner des informations sur la formation professionnelle qui existe, où l'on travaille sur les compétences non techniques, basées sur les compétences, et ici je voulais mettre en avant nos programmes de formation, car nous avons des formations sur l'employabilité et les compétences sociales qui ont pour but de promouvoir l'inclusion.
- Je n'ai pas non plus d'expérience en la matière.

#### 9. Politiques relatives à l'inclusion et à l'hébergement des PwHVPD

**Insérez un graphique** concernant la question "Votre organisation a-t-elle des politiques qui traitent spécifiquement de l'inclusion et de l'aménagement des employés handicapés ?" **et expliquez-le.**



Does your organisation have policies specifically addressing the inclusion and accommodation of employees with disabilities?

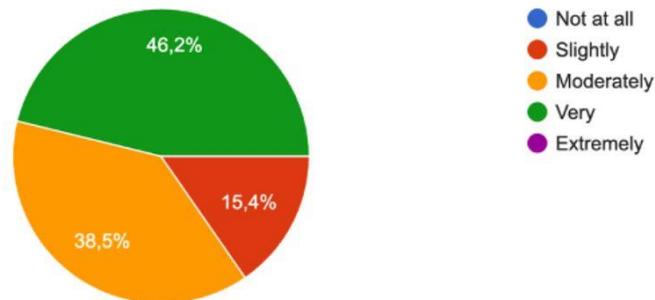


---

## IV. Défis, perspectives et suggestions

1. Optimisme quant à la probabilité de renforcer l'inclusion dans le secteur de la vente au détail

How optimistic are you about the likelihood of enhancing inclusivity within the retail industry?



- Très (46,2 %) : Il s'agit du segment de réponses le plus important, ce qui indique qu'une part significative des répondants est très optimiste quant à la probabilité d'améliorer l'inclusivité au sein du secteur de la vente au détail. Cela suggère une forte conviction parmi ces répondants que des changements positifs peuvent être réalisés.

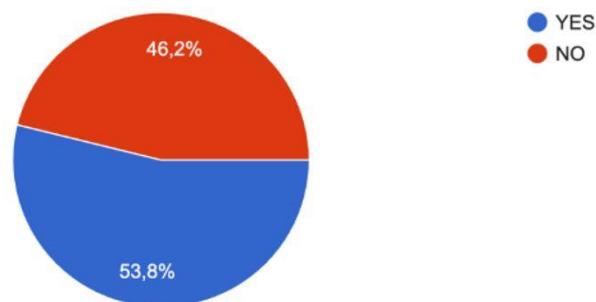


- Modérément (38,5 %) : Un pourcentage substantiel de répondants a exprimé un optimisme modéré. Cela indique que beaucoup voient un potentiel d'amélioration de l'inclusion dans le secteur du commerce de détail, même s'ils ne sont pas aussi confiants que ceux de la catégorie "très optimiste".
- Légèrement (15,4 %) : Un pourcentage plus faible mais néanmoins notable de répondants a fait état d'un léger optimisme. Il s'agit d'un optimisme prudent ou d'une conviction que des améliorations sont possibles, mais qu'elles peuvent être plus progressives ou difficiles à réaliser.

## 2. Bonnes pratiques pour relever les défis liés à l'inclusion des PwHVPD

Insérer le **graphique** concernant la question "Connaissez-vous des solutions existantes ou des bonnes pratiques qui répondent aux défis liés à l'inclusion des PwHVPD dans le secteur du commerce de détail ?"

Are you aware of existing solutions or good practices that address challenges related to inclusivity for PwHVPD in the retail sector?



Insérer la **réponse** à la question "Si oui, quelles sont les solutions et les bonnes pratiques dont vous avez connaissance ?".

- Formation du personnel, aménagement de magasins accessibles avec de larges allées et des cheminements clairs, mise à disposition de documents en braille et en gros caractères, mise à disposition de technologies d'assistance telles que des lecteurs d'écran, organisation flexible du travail.
- Mise en œuvre des principes de conception universelle, formation du personnel, utilisation des technologies d'assistance
- Utiliser des technologies d'assistance ou proposer des modalités de travail flexibles

## 3. Défis rencontrés par une entreprise ou un prestataire d'EFPP



Les entreprises seront probablement confrontées à des difficultés d'adaptation et de promotion de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail dans le secteur de la vente au détail. En effet,

**Insérer les réponses à la question "Quels sont les principaux défis auxquels votre entreprise est ou pourrait être confrontée en matière d'adaptation et de promotion de l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique sur votre lieu de travail ?"**

- *Accessibilité physique, accessibilité technologique, obstacles à la communication*
- *Adaptation aux outils de travail*
- *Garantir l'accessibilité des espaces physiques, fournir un soutien adéquat en matière de communication et s'attaquer aux barrières comportementales parmi le personnel et les clients.*
- *Garantir l'accessibilité physique, les obstacles à la communication et l'accessibilité technologique,*
- *Leur adaptation à la technologie*

En outre, les prestataires d'EFPP et les formateurs sont également susceptibles d'être confrontés à certains défis en matière d'adaptation et de promotion de l'inclusion des personnes handicapées.

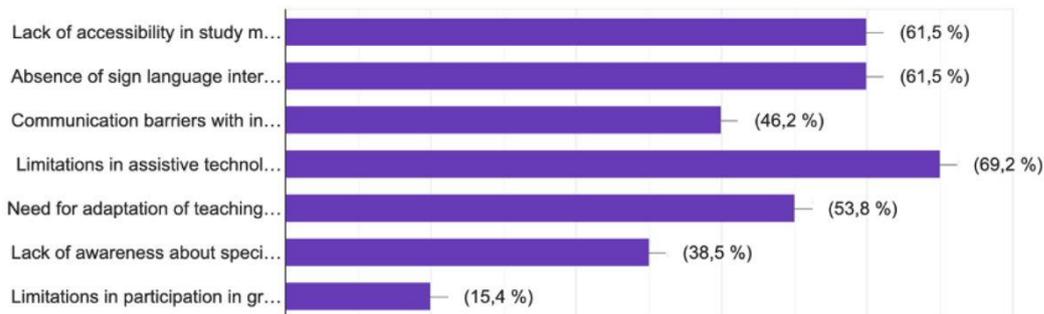
**Insérez des citations tirées de la question de l'entretien "Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes ou pourriez être confronté(e) en tant que prestataire d'EFPP ou entreprise pour adapter et promouvoir l'inclusion des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques sur votre lieu de travail dans le secteur de la vente au détail" et expliquez-les.**

- La méconnaissance des besoins, la méconnaissance des entreprises.
- Parmi les nombreux problèmes existants, l'un d'entre eux peut être la méconnaissance des besoins des personnes handicapées. Et l'accès aux installations, qui ne sont souvent pas adaptées dans le commerce de détail.
- Ne pas avoir revêtu la peau d'une personne handicapée, c'est-à-dire ne pas connaître la réalité à laquelle elle doit faire face dès qu'elle se lève. Souvent, nous n'avons pas l'expérience ou la connaissance de la difficulté que peut représenter un petit geste qui, pour nous, est habituel, mais qui peut constituer un énorme obstacle pour une personne handicapée. En fin de compte, il s'agit de faire preuve d'empathie et, bien sûr, de connaître de première main ou d'analyser ces profils avant que la formation ne soit dispensée et, peut-être, de s'adapter individuellement à l'étudiant.

#### 4. Défis rencontrés par les PwHVPD



What do you consider to be the greatest challenges for the effective participation of individuals with hearing impairments in training programs?

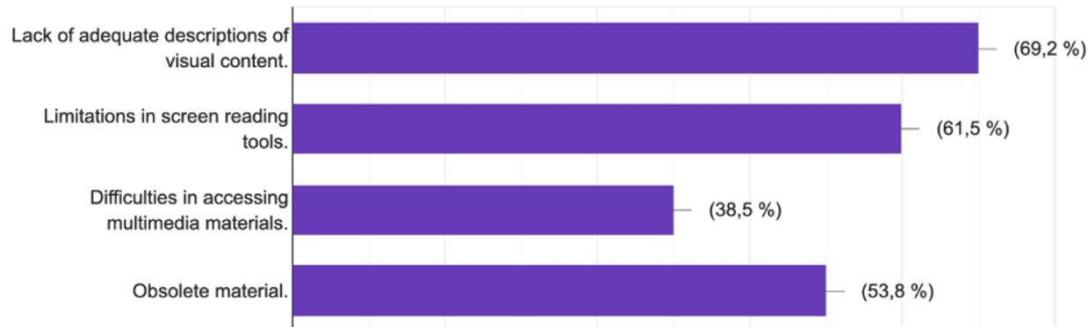


- Le défi le plus souvent identifié est celui des **limites de la technologie d'assistance**, avec 69,2 % des répondants soulignant ce problème. Cela suggère qu'il existe un besoin important de meilleures solutions technologiques pour aider les personnes souffrant de déficiences auditives dans les programmes de formation.
- **Le manque d'accessibilité du matériel pédagogique et l'absence d'interprètes en langue des signes** sont deux problèmes importants, cités par 61,5 % des répondants. Cela indique qu'il est nécessaire d'améliorer l'accessibilité du matériel d'apprentissage et la présence d'interprètes en langue des signes pour faciliter une communication efficace.
- **Les obstacles à la communication avec les instructeurs et les pairs** constituent également un défi notable, identifié par 46,2 % des répondants. Cela souligne l'importance de favoriser des pratiques de communication inclusives dans les environnements de formation.
- La **nécessité d'adapter les méthodes d'enseignement** est reconnue par 53,8 % des répondants, ce qui indique que les méthodes d'enseignement actuelles peuvent ne pas soutenir adéquatement les personnes souffrant de déficiences auditives et qu'elles doivent être adaptées.
- **Le manque de sensibilisation aux besoins spéciaux est** considéré comme un défi par 38,5 % des personnes interrogées, ce qui suggère qu'une sensibilisation et une compréhension accrues des besoins des personnes malentendantes pourraient améliorer leur participation aux programmes de formation.
- Enfin, les **limites de la participation aux activités de groupe sont** identifiées comme un défi par 15,4 % des répondants. Bien qu'il s'agisse de la difficulté la moins citée, elle met en évidence un domaine dans lequel des améliorations peuvent être apportées pour garantir une pleine participation.

*En outre, insérez un **graphique** concernant la question "Cochez les options que vous considérez comme applicables aux défis rencontrés par les personnes souffrant de déficiences visuelles lors des activités d'apprentissage dans votre entreprise" et expliquez-le.*



Check the options that you consider applicable to the challenges experienced by individuals with visual impairments during learning activities in your company:



#### **Manque de descriptions adéquates du contenu visuel (69,2 %) :**

- Il s'agit du défi le plus fréquemment cité, ce qui indique que de nombreuses personnes interrogées pensent que l'absence de descriptions appropriées pour le contenu visuel entrave considérablement l'expérience d'apprentissage des personnes souffrant de déficiences visuelles. Cela souligne l'importance de fournir des descriptions détaillées et accessibles pour tous les supports visuels.

#### **Limites des outils de lecture d'écran (61,5 %) :**

- Il s'agit là d'un autre défi majeur, qui suggère que les outils actuels de lecture d'écran sont insuffisants ou inadaptés aux besoins des personnes souffrant de déficiences visuelles. L'amélioration de la fonctionnalité et de la compatibilité de ces outils pourrait considérablement améliorer l'accessibilité.

#### **Matériel obsolète (53,8 %) :**

- Une part importante des répondants a identifié le matériel obsolète comme un défi, indiquant que les ressources obsolètes peuvent ne pas être conçues en tenant compte de l'accessibilité, entravant ainsi un apprentissage efficace pour les personnes souffrant de déficiences visuelles.

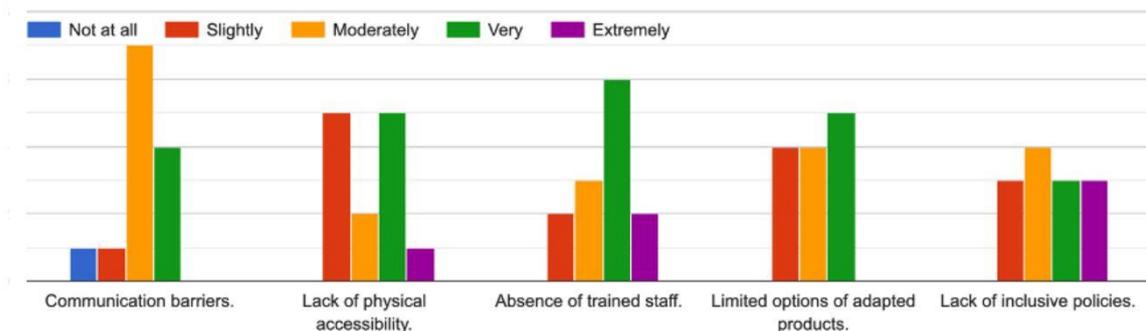
#### **Difficultés d'accès au matériel multimédia (38,5 %) :**

- Bien que citée par un pourcentage plus faible de répondants, cette difficulté affecte encore une proportion notable de personnes. Cela souligne la nécessité de veiller à ce que le contenu multimédia soit accessible et à ce que les personnes souffrant de déficiences visuelles puissent facilement naviguer et utiliser ce matériel.



Enfin, insérez le **graphique** relatif à la question "Quels sont les obstacles spécifiques que vous avez identifiés pour le travail des personnes handicapées physiques dans les environnements de vente au détail" et expliquez-le.

What specific obstacles have you identified for the work of individuals with physical disabilities in retail environments?



##### 5. Perception générale de l'intégration des personnes handicapées

Insérer des **réponses intéressantes** à la question "À votre avis, comment la perception générale de l'intégration des personnes handicapées dans les environnements de vente au détail a-t-elle évolué depuis le début de la pandémie jusqu'à aujourd'hui ?"

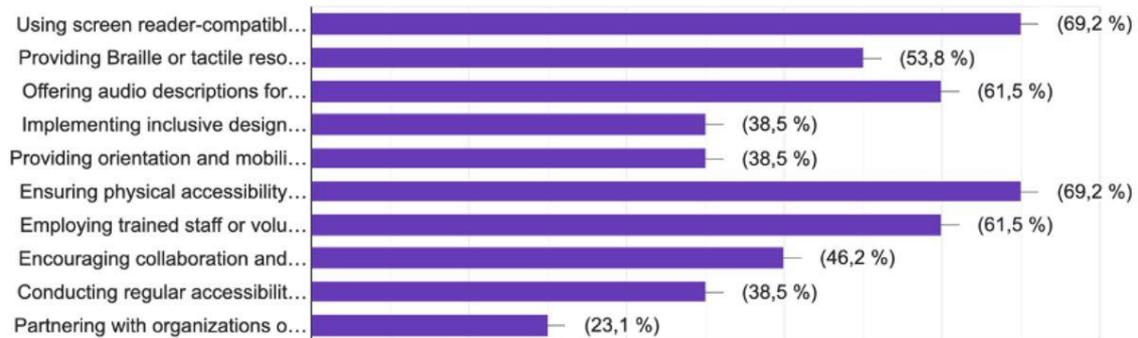
- Depuis le début de la pandémie jusqu'à aujourd'hui, la perception générale de l'intégration des personnes handicapées dans les environnements de vente au détail a sensiblement évolué. Dans un premier temps, on a pu s'inquiéter de la nécessité de répondre aux besoins des personnes handicapées tout en mettant en œuvre de nouvelles mesures en matière de santé et de sécurité
- C'est la même chose
- Je pense que la perception a évolué positivement au cours de la pandémie, avec une sensibilisation accrue et des efforts pour répondre aux divers besoins, tant des employeurs que des clients.
- Je n'ai constaté aucun changement

##### 6. Stratégies visant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées

Insérez un **graphique** sur la question "Quelles stratégies recommandez-vous pour améliorer l'accessibilité et l'engagement des personnes malvoyantes dans les structures de formation, en vous appuyant sur votre expérience personnelle ?" et expliquez-le.



What strategies do you recommend to enhance accessibility and engagement for individuals with visual impairments in training settings, drawing fr... personal experience? (multiple answers possible)



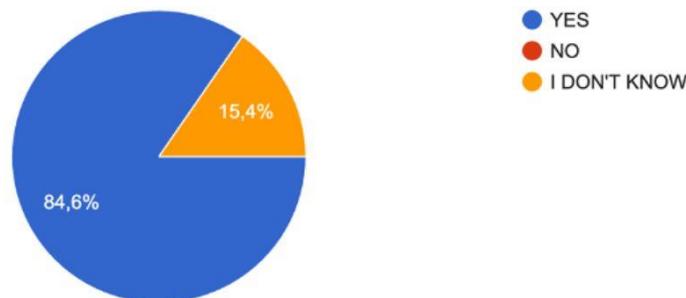
1. **L'utilisation de matériel compatible avec les lecteurs d'écran (69,2 %) et l'accessibilité physique des lieux de formation (69,2 %)** sont les stratégies les plus recommandées. Cela souligne l'importance de rendre le contenu numérique accessible à l'aide de lecteurs d'écran et de veiller à ce que les espaces physiques soient navigables pour les personnes souffrant de déficiences visuelles.
2. **Proposer des descriptions audio pour les contenus visuels (61,5 %) et employer du personnel formé ou des bénévoles pour aider (61,5 %)** sont également des stratégies fortement recommandées. Cela suggère un besoin d'alternatives auditives aux informations visuelles et l'importance d'avoir du personnel formé pour fournir de l'aide.
3. **La mise à disposition de ressources en braille ou tactiles (53,8 %)** est une autre recommandation clé, indiquant que les alternatives tactiles aux documents écrits sont essentielles pour un apprentissage efficace.
4. **La réalisation régulière d'audits d'accessibilité (46,2 %) est** considérée comme une stratégie importante pour garantir que les environnements de formation répondent en permanence aux normes d'accessibilité.
5. **La mise en œuvre des principes de conception inclusive (38,5 %), la formation à l'orientation et à la mobilité (38,5 %) et l'encouragement à la collaboration et au soutien par les pairs (38,5 %)** sont également recommandés. Ces stratégies soulignent la nécessité de concevoir des environnements et des pratiques qui favorisent intrinsèquement l'accessibilité, d'offrir une formation à la navigation dans les espaces et de favoriser une communauté de soutien.
6. **Le partenariat avec des organisations ou des experts en déficience visuelle (23,1 %)** est recommandé par un pourcentage plus faible de répondants. Tout en restant importante, cette stratégie peut être considérée comme complémentaire à des interventions plus directes telles que celles mentionnées ci-dessus.



## 7. Ressources technologiques ou outils spécifiques

Insérez le **graphique** relatif à la question "Pensez-vous que des ressources technologiques ou des outils en ligne spécifiques seraient utiles pour soutenir le travail des personnes handicapées" et expliquez-le.

Do you think that technological resources or specific online tools would be beneficial to support the work of individuals with disabilities?



Pour expliquer le graphique, vous pouvez insérer **quelques citations tirées de la question de l'entretien** : "Pensez-vous que des ressources technologiques ou des outils en ligne spécifiques seraient utiles pour soutenir le travail / le processus d'EFPP des personnes handicapées ? Pourriez-vous nous en suggérer quelques-uns ?"

- Absolument. En fait, nous avons traversé une pandémie mondiale qui, d'une certaine manière, nous a tous rendus handicapés. Nous avons tous été dans un processus à l'intérieur de la maison, sans pouvoir sortir, parce que précisément notre principale barrière était une pandémie mondiale qui ne nous permettait pas de bouger. Pour cette raison, tout ce qui concerne les outils tels qu'Office 365, le travail dans le nuage, les serveurs dans le nuage, ce qu'est la blockchain, ce qu'est le Big Data, tout cela est là pour rester, et c'est, bien sûr, d'une importance énorme et encourage la participation de toutes les personnes.
- Oui, oui, je pense que oui, parce que vous pouvez aller des produits qui favorisent l'accessibilité aux solutions numériques, telles que la reconnaissance des tableaux, les logiciels de gestion du temps.
- Bien sûr, tout ce qui utilise les avancées technologiques pour aider ce groupe est évidemment parfait, c'est merveilleux et c'est au bénéfice de l'entreprise, des travailleurs. La seule chose est qu'il doit y avoir un équilibre, quelque chose qui soit bon à la fois pour l'entreprise et pour le travailleur, sans entraîner de coût supplémentaire pour l'entreprise.



Co-funded by  
the European Union



---

## V. Conclusions

### Conclusions générales

L'enquête révèle plusieurs points essentiels sur l'état actuel de l'aide aux personnes handicapées dans les entreprises et les commerces de détail :



1. **Promotion des valeurs d'intégration** : La promotion de la compréhension mutuelle, de la solidarité et du soutien entre les employés est modérée, mais beaucoup estiment que ces efforts sont insuffisants.
2. **Confiance et formation** : Si de nombreux employés se sentent modérément ou très confiants dans leur capacité à aider les personnes handicapées, une grande partie d'entre eux n'a pas suffisamment confiance en eux, ce qui souligne la nécessité d'améliorer la formation et les ressources.
3. **Comportement proactif des détaillants** : Les comportements proactifs des détaillants pour répondre aux besoins des personnes handicapées ne sont pas uniformes, de nombreuses personnes interrogées n'observant ces comportements qu'occasionnellement ou rarement.
4. **Soutien externe** : Il y a soit un manque d'implication des fournisseurs de soutien externe, soit un important déficit de communication au sein des entreprises concernant cette implication, seule une petite partie des employés étant au courant de la collaboration de leur entreprise avec des organisations externes.

## Recommandations

1. **Améliorer les programmes de formation** : Élaborer et mettre en œuvre des programmes de formation complets afin d'améliorer la confiance et les compétences des employés en matière d'assistance aux personnes handicapées.
2. **Accroître la sensibilisation et la communication** : Améliorer la communication interne sur les structures de soutien et les collaborations externes disponibles pour les employés handicapés.
3. **Promouvoir des comportements proactifs cohérents** : Encourager et normaliser les comportements proactifs dans les environnements de vente au détail afin de garantir des aménagements cohérents pour les personnes handicapées.
4. **Favoriser une culture d'intégration sur le lieu de travail** : Renforcer les initiatives visant à promouvoir la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre tous les employés afin de créer un environnement de travail plus inclusif.