



RAPPORT NATIONAL

FRANCE

Table des matières

Introduction.....	
I.Processus dans les espaces de travail.....	
II.Compétences et comportements	15
III.Expérience professionnelle.....	21
IV.Défis, perspectives et suggestions.....	29
V.Conclusions.....	40
Processus dans les espaces de travail	40
Compétences et comportements.....	41
Défis, perspectives et suggestions	42
Conclusion générale	42

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 assistance 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

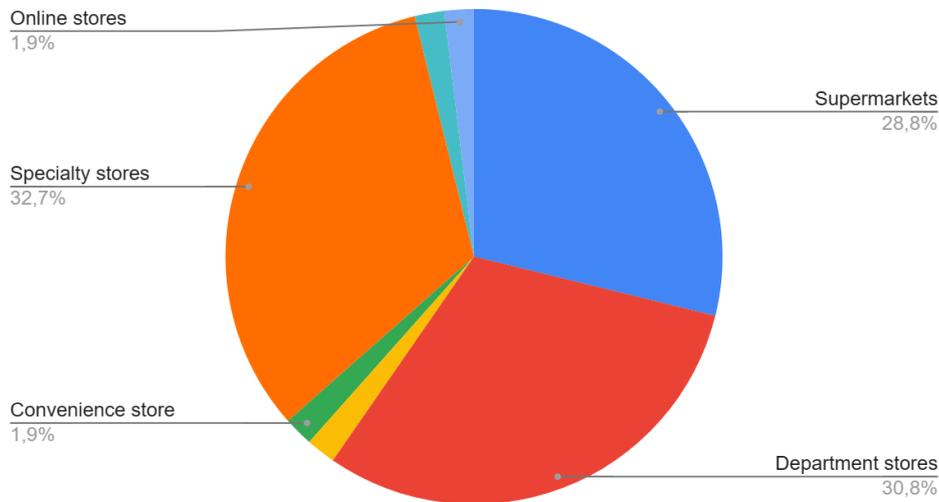
Le rapport MINDful sur l'inclusion dans le commerce de détail s'attache à fournir une photographie de la situation dans les trois pays du partenariat : France, Espagne et Grèce. Chaque partenaire a

soumis un questionnaire et interrogé les parties prenantes concernées afin de recueillir des informations sur l'inclusion 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. Le questionnaire a reçu 84 réponses en France. 10 entretiens ont été réalisés en France.

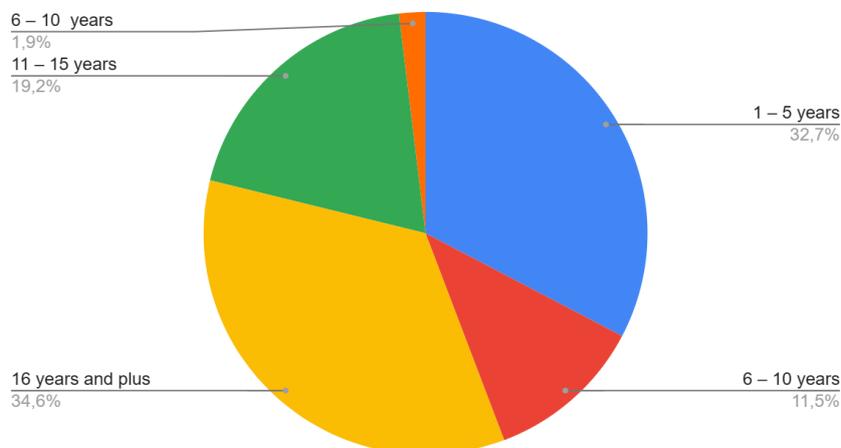
Le présent rapport donne un aperçu de ces réponses, la majorité des répondants provenant des secteurs de la vente au détail suivants :

In what type of retail sector do you work?



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?

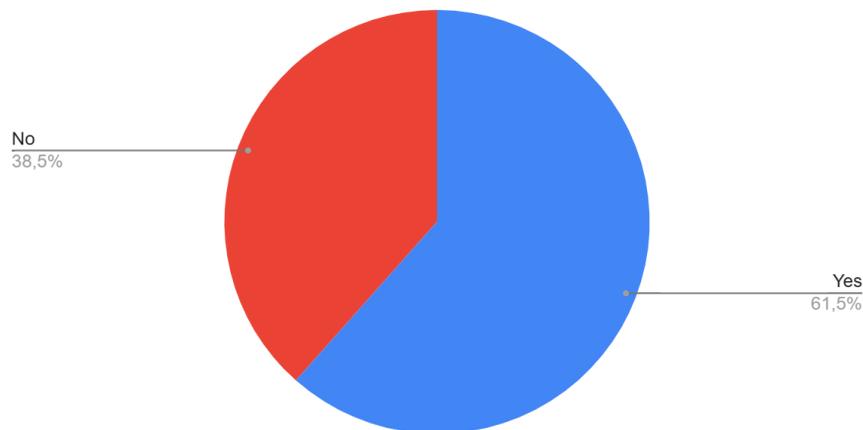




En effet, 34,6% des détaillants travaillent dans le secteur du commerce de détail depuis plus de 16 ans. 32,7 % travaillent dans le secteur depuis 1 à 5 ans. 19,2% travaillent entre 11 et 15 ans, et le reste travaille dans le secteur du commerce de détail entre 6 et 10 ans.

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 personnes handicapées. La majorité des entreprises emploient ou ont déjà employé des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique (61,5 %), comme le montre le graphique ci-dessous :

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



En ce qui concerne les participants à l'enquête basée sur des entretiens, cinq d'entre eux sont des formateurs en EFP et cinq sont membres de chambres de commerce et d'associations, avec des spécialisations et des domaines d'études différents :

- Responsable du développement économique
- Professeur de commerce
- Responsable des relations entreprises/stagiaires
- Conseil aux entreprises et aux élus / Directeur général
- Gestionnaire de projets industriels
- Formateur-animateur pour adultes
- Formateur (diplômé) pour tous les publics (enfants, mineurs, jeunes, adultes, seniors) pour la Croix-Rouge et pour les personnes handicapées (animateur)
- Formateur-éducateur pour jeunes seniors/adultes
- Chef de projet et formateur principal (éducation des adultes)
- Formateur en formation professionnelle

En ce qui concerne la question ouverte relative à l'expérience de travail ou de formation avec des PwHVPD, ou à la connaissance de commerces de détail employant des PwHVPD, les réponses suivantes ont été reçues :



"Oui, en tant que formateur de personnes âgées, notre public cible est constitué de personnes âgées qui ont des problèmes de santé. Nous organisons donc des formations avec des personnes âgées qui ont des problèmes d'audition, des problèmes visuels, du diabète, des problèmes liés à leur âge.

"Je n'ai pas du tout été formée sur ces sujets, je me suis formée, on peut dire, un peu sur le tas, en apprenant à appréhender les problèmes des seniors (handicap visuel, auditif, etc.) Non, je ne pense pas connaître ce type d'entreprise, en tout cas pas immédiatement. Mais je sais que certains de mes collègues ont participé à des formations, ou en tout cas ont rencontré des partenaires européens qui sont venus à Paris et ont visité des cuisines adaptées, ou du moins des restaurants et des entreprises de restauration.

"Oui. Pendant les cours de formation que j'ai suivis à la Croix-Rouge, nous avons une partie de simulation où nous imaginions que nous avons une personne avec un handicap moteur, ou qui était aveugle ou sourde. En formation, on fait ça pour essayer de voir comment on se comporte avec une personne handicapée, et le formateur nous explique comment gérer ce genre de situation où on a une personne handicapée. Nous avons consacré une journée ou une demi-journée à ce sujet. En fait, dans cette association avec laquelle j'ai travaillé, appelée "ALD" - Association Loisirs Détente - à Lille, où j'étais animatrice, ils ont une section qui propose des voyages. Et maintenant que j'y pense, j'ai eu une formation beaucoup plus formelle pour une autre association à Paris, qui s'appelle Grande Ourse. J'avais un stage à faire et ils nous avaient envoyé des documents à étudier pour le voyage".

"Oui (j'ai travaillé avec une personne aveugle il y a une vingtaine d'années ; malheureusement, le handicap n'était pas pris très au sérieux dans les entreprises à l'époque, et elle a dû démissionner. Cela a provoqué un grand bouleversement dans sa vie quotidienne (pas de travail, pas le droit de conduire). Cette personne n'a jamais repris le travail depuis. C'est dommage, car elle avait beaucoup de compétences".

"Oui, l'entreprise Décathlon à Limoges emploie une personne à mobilité réduite comme hôtesse de caisse, ou l'entreprise Agri 23 à Gouzon, dont l'un des vendeurs souffre d'un handicap physique, par exemple.

"Oui, j'ai travaillé avec une personne souffrant d'un handicap physique et auditif. Je connais une entreprise adaptée qui aide à trouver des emplois pour les personnes souffrant de handicaps visibles et non visibles".

2 membres des chambres de commerce et d'association n'ont travaillé avec aucun PwHVPD.

En conclusion, les entretiens avec les formateurs de l'EFP et les membres des chambres de commerce et d'association montrent clairement qu'il existe une grande sensibilisation et une grande expérience du travail avec les personnes handicapées dans les différents secteurs. De nombreux formateurs ont travaillé ou se sont portés volontaires avec des personnes souffrant de handicaps physiques, visuels ou auditifs dans divers contextes. Dans l'ensemble, les formateurs en EFP adoptent une attitude positive à l'égard du travail avec les personnes handicapées et reconnaissent qu'elles possèdent des compétences et des perspectives uniques qu'elles pourraient apporter à l'espace de travail.

I. Processus dans les espaces de travail

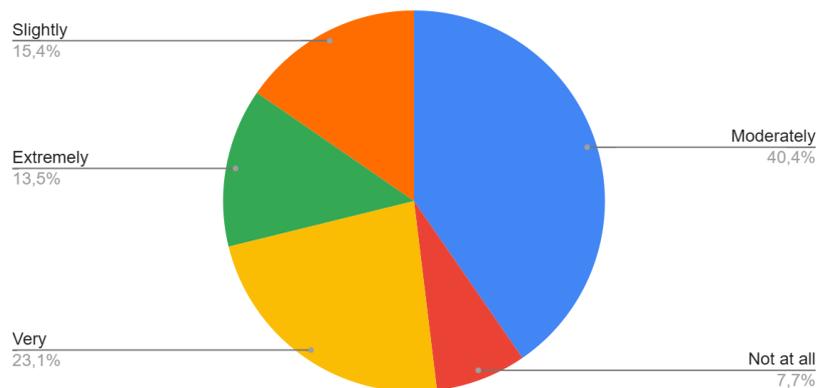


Le questionnaire a été utilisé pour recueillir les opinions des participants sur l'intégration des personnes handicapées dans les processus de travail.

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 participants (40,4%) pensent que leur espace de travail et leurs locaux sont modérément accessibles aux personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique. 36,6% d'entre eux pensent que leur espace de travail et leurs locaux sont très ou extrêmement accessibles aux personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques. Nous pouvons remarquer que seuls 7,7% des répondants considèrent que leur espace de travail et leurs locaux ne sont pas du tout accessibles aux personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques et 15,4% d'entre eux considèrent qu'ils sont légèrement accessibles aux personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques.

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 ?

- Pour le personnel, ce n'est pas du tout adapté, ce n'est pas un travail où l'on peut travailler quand on a un handicap. Quand on a un handicap, une personne aveugle ne peut pas lire une ordonnance, une personne sourde ne peut pas communiquer avec les patients, la compréhension entre le professionnel de santé et le patient est la chose la plus importante. Même pour un handicapé physique, il faut sortir les médicaments, il y a des tiroirs, des boîtes, etc. Pour les clients, en revanche, comme nous sommes une pharmacie, nos locaux sont bien sûr adaptés aux personnes handicapées.
- Non, parce que je travaille dans une boulangerie.
- Par rapport aux employés valides, les employés handicapés sont peu nombreux, de sorte que l'entreprise ne voit pas nécessairement l'intérêt d'investir dans du matériel adapté pour eux.

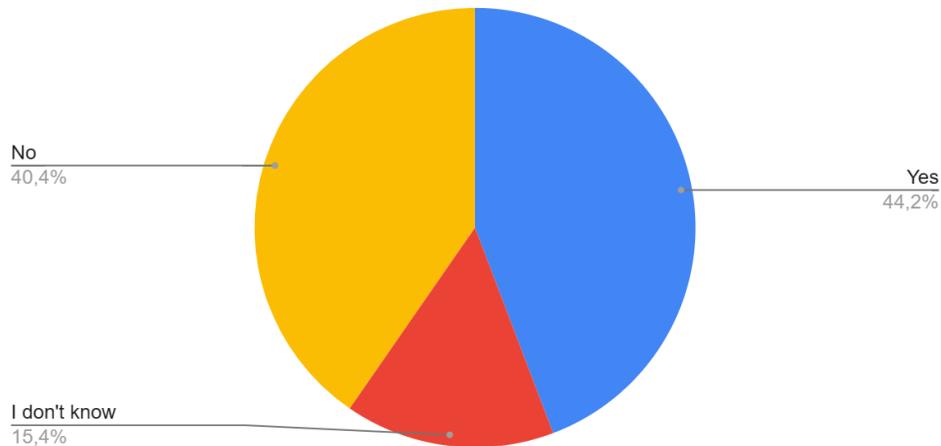


- Tout dépend du handicap. Des outils spécialisés ont été mis en place pour certains de mes collègues handicapés, mais pour un malvoyant, l'entreprise dans laquelle je travaille ne serait certainement pas adaptée.
- La polyvalence de notre métier nécessite de la mobilité (travail en hauteur, charges lourdes) et de l'acuité visuelle pour le choix des couleurs et des teintes. Les handicaps physiques peuvent être adaptés.
- Tout dépend du handicap. Les locaux sont loués, ils ne sont donc pas adaptables et comportent de nombreuses marches.
- Oui, il pourrait être adapté aux personnes handicapées, avec des horaires et des postes de travail adaptés.
- Oui, mais pas complètement, surtout pour les malvoyants, car le sol n'est pas marqué pour les aider, par exemple.
- Oui, l'installation de rampes d'accès, de larges ouvertures. Et les équipements nécessaires pour améliorer les conditions de travail".
- La vente en ligne implique la préparation de colis (c'est-à-dire le ramassage des marchandises et leur emballage), de sorte que toute personne capable de se déplacer et de ramasser des objets peut le faire, à condition de savoir lire une commande et de distinguer les différents produits.
- Tous les espaces sont larges, les toilettes sont adaptées
- Nous avons plusieurs personnes souffrant de divers handicaps
- Oui, pour certains handicaps tels que la perte d'audition. Il existe également des bureaux séparés.
- Oui, il existe des emplois adaptés et des horaires de travail flexibles.
- Oui, notamment grâce aux ascenseurs. Nous sommes une entreprise basée sur la non-discrimination à l'embauche.
- Je pense que les tâches à effectuer devraient l'être d'une manière différente et plus simple pour la personne, ce qui permettrait d'accroître l'autonomie et de disposer d'un poste de travail adapté.
- L'espace entre les rayons est suffisamment grand pour une personne handicapée, et l'entrée du magasin est adaptée aux fauteuils roulants.
- Oui, une personne malentendante peut très bien remplir les rayons.
- Mon travail consiste à faire la démonstration d'un produit au domicile de futurs clients. J'ai moi-même un handicap physique et tout se passe bien pour moi. Je gère moi-même mon emploi du temps

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?



Les personnes qui ont répondu "oui" à cette question donnent les exemples suivants d'arrangements ou de technologies qu'elles ont remarqués :

- La capacité de lire en braille ou de déclencher une assistance vocale
- Chaises adaptées pour les personnes handicapées aux caisses des grands magasins
- Horaires de travail plus flexibles, sièges adaptés
- Ascenseur, siège spécial, bureau réglable, rampes d'accès
- Voyant lumineux pour les personnes ayant des problèmes d'audition
- Accessibilité, étagère d'accès inférieure, cloche PMR
- Musique adaptée
- Des cabines d'essayage plus grandes pour les vêtements
- Horaires de travail flexibles, espace de travail adapté aux personnes handicapées
- Son aux caisses ascenseurs pour handicapés
- Clavier pour aveugles
- Un grand nombre de commissions pour les personnes handicapées s'occupent de la personne.
- Des chariots, des aménagements d'horaires, des chaises spéciales et quelques changements pour améliorer leur quotidien (des marqueurs à la place des stylos, par exemple).
- Un écran détaillant les articles et leurs prix à la caisse pour mieux communiquer avec les personnes handicapées.
- Exemple de vibreur d'alarme incendie
- Formation à la langue des signes en magasin
- plate-forme élévatrice, poste de travail plus adapté, système de sécurité
- Entrées, toilettes, caisses séparées
- Bandes rugueuses pour les malvoyants
- ajout d'équipements pour le transport de charges lourdes
- Handicap auditif : enregistrement de la voix sur les téléphones portables pour une transcription plus rapide des instructions. - Handicap visuel : affichage large et coloré / éviter la désorganisation des espaces (disposition identique des outils et ustensiles) - toujours garder le même chemin pour atteindre son poste de travail - Handicap physique : ex. lacets - EPI adapté au passage (problèmes de parxie). - Handicap physique : par exemple lacets EPI adaptés aux lacets (problèmes de parxie)



Les participants à l'enquête par entretien ont fourni les réponses suivantes à la question "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, il faut accélérer le traitement des dossiers MDPH. Cela nécessite une équipe bienveillante et une formation au handicap. L'implication des autres salariés dans le travail quotidien de cette personne, pour lui faciliter l'accomplissement de ses tâches."

"Développer des outils accessibles à tous (QR code renvoyant à un logiciel de lecture de texte pour les malvoyants, sous-titres audio/vidéo, etc."

"Organisez régulièrement des sessions de sensibilisation pour les employés ou les étudiants afin de les informer sur les différents types de handicaps, leurs implications et les meilleures approches pour favoriser une interaction inclusive. Une meilleure compréhension des handicaps permet de créer un environnement plus accueillant et plus inclusif. Veiller à ce que l'environnement de travail ou d'apprentissage soit accessible à tous en installant des équipements tels que des rampes d'accès, des ascenseurs adaptés, des portes automatiques et des espaces de travail conçus pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées."

Adapter les politiques et les procédures pour répondre aux besoins individuels des personnes handicapées, par exemple en proposant des aménagements des horaires de travail ou d'étude, en autorisant le télétravail ou en proposant des méthodes d'évaluation alternatives."

Impliquer activement les personnes handicapées dans la conception et la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'accessibilité et l'inclusion. Leurs points de vue et leurs expériences sont essentiels à l'élaboration de solutions efficaces. Organiser des événements et des campagnes de sensibilisation pour promouvoir l'inclusion en reconnaissant les contributions des personnes handicapées dans le monde de l'entreprise."

En mettant en œuvre ces mesures de manière proactive et en s'engageant à créer un environnement véritablement inclusif, les espaces de travail et les établissements d'enseignement peuvent favoriser la pleine participation des personnes handicapées, tout en tirant parti de la diversité et des contributions uniques de chaque individu".

"Mieux comprendre le handicap de la personne, se rendre compte de ce qu'elle peut ou ne peut pas faire en fonction de son handicap, adapter les outils de travail et de communication".

"Il serait bon qu'une section d'un cours de formation soit dirigée par une personne handicapée, et que tout le monde doive s'adapter à cette personne handicapée, de sorte que nous inversons la situation classique de la personne handicapée s'adaptant aux personnes non handicapées, et que ce sont les personnes handicapées qui enseignent en fonction de leur perception de leur environnement et des choses aux autres dans le cours de formation."

"Créer des formations de sensibilisation pour donner aux personnes non handicapées qui travaillent avec des personnes handicapées les compétences dont elles ont besoin pour travailler avec elles. Lors d'une formation d'une demi-journée que j'ai faite pour la Croix-Rouge, pendant laquelle nous avons simulé la présence d'une personne handicapée, c'est-à-dire que l'un des participants avait mis un bandeau sur les yeux, ou un casque anti-bruit, ou était en fauteuil roulant, comme nous formions aux premiers secours, nous avons dû montrer à la personne "handicapée" comment faire un PLS, nous avons adapté le PLS pour la personne handicapée dans le fauteuil roulant. C'est la même chose pour



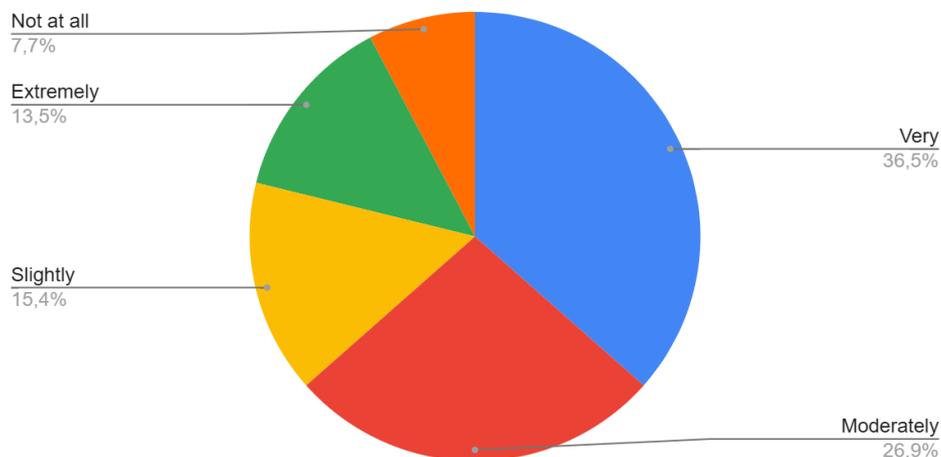
les aveugles et les sourds. Cela leur facilite la vie et peut faire la différence. Il faut investir dans des installations physiques adaptées.

"Il faut sensibiliser un large public, les acteurs et les mairies, et en faire une priorité de notre politique de travail. Identifier les personnes seules, exclues, parce qu'elles pensent que rien n'existe, alors qu'il y a plus d'initiatives, il faut rendre cela plus visible et transparent, avec des mairies, des centres sociaux, etc. Mettre l'accent sur la formation inclusive (en ligne ou en face à face). Campagne auprès des entreprises et des commerces pour qu'ils adaptent leur publicité à ce groupe cible".

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs en EFP soulignent l'importance de créer des environnements inclusifs, tant sur le lieu de travail que dans les établissements d'enseignement, afin d'accroître l'accessibilité et la participation des personnes handicapées. Ils préconisent de former les employés à comprendre et à soutenir ces personnes, tout en promouvant la sensibilisation au handicap et les politiques d'intégration. L'amélioration des infrastructures, telles que les rampes, les ascenseurs et les toilettes accessibles, est également mentionnée comme essentielle pour faciliter la mobilité et répondre aux divers besoins. Enfin, les formateurs de l'EFP soulignent que la formation au handicap pour les personnes non handicapées, en particulier la formation pratique, pourrait conduire à une meilleure inclusion et à une meilleure prise en compte des différents handicaps dans le secteur de la vente au détail.

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

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 physical disabilities, for instance, by adapting the workspaces to their physical needs?



La moitié des répondants français (50%) considèrent que leur entreprise est très ou extrêmement encline à prendre ou à être 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. 26,9 % d'entre eux ont indiqué que leur entreprise est modérément encline à prendre ou à être susceptible de prendre ces mesures spécifiques. Alors que 15,4 % des participants ont déclaré que leur entreprise est légèrement encline à prendre ou est susceptible de prendre des mesures spécifiques pour favoriser le bien-être des personnes handicapées, seuls 7,7 % d'entre eux considèrent que leur entreprise ne prend pas ou n'est pas susceptible de prendre ces mesures spécifiques. Toutes ces données sont présentées dans le graphique ci-dessus.



Les réponses suivantes ont été fournies par les participants à l'enquête basée sur des entretiens concernant les compétences clés qui peuvent être développées dans une entreprise ou dans le cadre d'un cours d'EFPP afin de promouvoir le bien-être des personnes handicapées :

"Sensibilisation au handicap et au respect mutuel, formation auprès des personnes handicapées pour comprendre et essayer de vivre leurs contraintes ou non.

"Les compétences clés pour promouvoir l'inclusion et le bien-être des personnes handicapées comprennent la sensibilisation à l'inclusion, la communication inclusive, l'adaptabilité et la flexibilité, l'empathie et l'écoute active, la collaboration et le travail d'équipe inclusif, ainsi que la résolution de problèmes et la prise de décision inclusives. Il s'agit de comprendre les différents types de handicap et les défis rencontrés dans un environnement professionnel, de développer des compétences de communication appropriées pour interagir efficacement et respectueusement avec les personnes handicapées, d'être capable de s'adapter aux besoins individuels et de remettre en question les normes établies, de comprendre les expériences et les perspectives des personnes handicapées, de favoriser un environnement de travail inclusif où chaque membre se sent valorisé et encouragé à participer activement, et enfin, d'identifier les obstacles à l'inclusion et de trouver des solutions créatives en impliquant activement les personnes handicapées dans le processus de prise de décision. En développant ces compétences, les entreprises peuvent créer un environnement de travail plus inclusif, favorisant le bien-être des personnes handicapées et encourageant leur pleine participation à toutes les facettes de la vie professionnelle".

"Bonne écoute, empathie, connaissance des questions liées au handicap".

"Pratiquer l'écoute active et l'empathie ; mieux comprendre les autres permet d'améliorer la gestion des conflits et du stress, et donc la gestion du retour d'information et des plaintes".

"Le problème, c'est que même s'il existe de nombreux types de handicaps, la sensibilisation n'est pas nécessairement basée sur l'aspect théorique, mais plutôt sur l'aspect pratique. Par exemple, je pensais que les malvoyants voyaient dans le noir, mais ce n'est pas le cas ! En fait, la cécité totale n'existe pas vraiment quand on voit du blanc avec des taches, etc. C'est pour ce genre de choses que les personnes qui ne sont pas handicapées doivent absolument pouvoir se mettre à leur place, mais de manière presque concrète. Ce serait bien qu'il y ait des campagnes de sensibilisation qui puissent être menées par les personnes handicapées elles-mêmes, et pas seulement des choses théoriques. Je pense que nous manquons de pragmatisme, ce qui fait que la sensibilisation n'est pas efficace. C'est comme si on passait une journée en fauteuil roulant".

"Tout d'abord, il faut expliquer les différents handicaps. Ensuite, une communication efficace, c'est la première chose à faire. La sensibilisation à l'inclusion, nous devons faire une section entière expliquant ce qu'est l'inclusion et ce que nous voulons réaliser avec elle, parce que c'est important. La gestion des équipes, la gestion des cours et la gestion des personnes handicapées, ce qu'il faut faire et comment le faire.

Il existe toute une section sur les outils adaptés à des personnes spécifiques. Encore une fois, si une personne est aveugle ou sourde, l'outil de formation doit être adapté. Il faut donc vraiment essayer d'expliquer qu'il faut adapter tel ou tel outil pédagogique à telle ou telle personne".

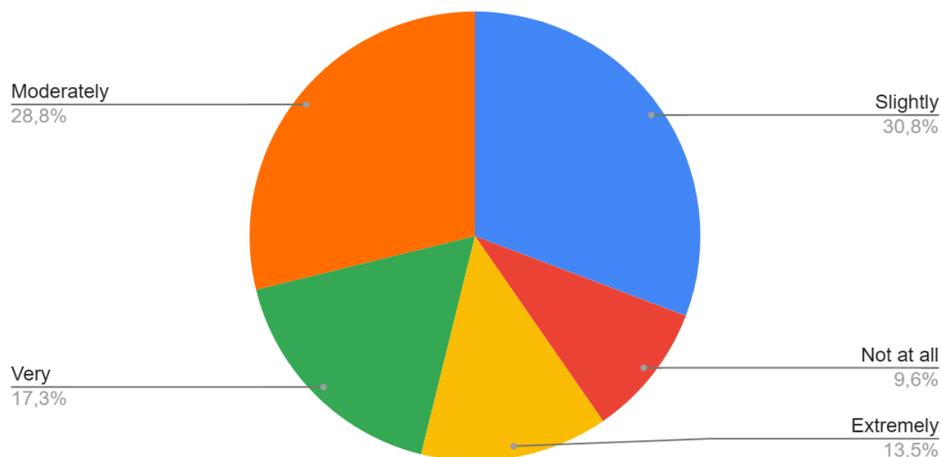
"En ce qui concerne l'équipe, j'imagine qu'elle a besoin de beaucoup de compétences personnelles, d'écoute, d'enseignement et de résolution de problèmes, c'est-à-dire de présenter une situation qu'elle peut rencontrer et de voir comment résoudre les problèmes qui peuvent se poser. Je dirais surtout des compétences personnelles".

"Patience, pouvoir donner aux personnes âgées leur vie et leur motivation. Une approche plus inclusive, une approche plus individuelle, cela dépend si c'est une formation de groupe ou individuelle, un suivi permanent car les gens n'ont pas les mêmes handicaps, les approches doivent varier selon les cas. Un suivi permanent".

En conclusion, les formateurs en EFP soulignent l'importance de favoriser l'acceptation, l'empathie et la sensibilisation pour promouvoir l'inclusion et le bien-être des PwD au sein des entreprises et des formations en EFP. Ils soulignent la nécessité de considérer les personnes handicapées comme des égaux et de se concentrer sur leurs capacités plutôt que sur leurs handicaps. Cela implique de déstigmatiser ces handicaps et de comprendre les divers défis et expériences auxquels ces personnes sont confrontées, qu'elles aient des déficiences physiques, sensorielles ou mentales.

3. Des conditions de travail flexibles pour les PwHVPD

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 flexible working hours or working patterns (i.e. home working/remote working)?

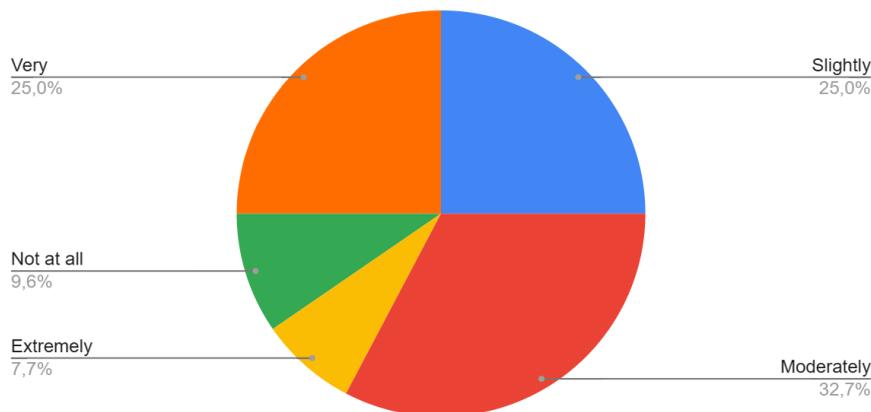


Environ 30 % des répondants français considèrent que leur entreprise est très ou extrêmement encline à appliquer ou à être susceptible d'appliquer des conditions de travail flexibles pour les personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques, telles que des horaires ou des rythmes de travail flexibles. 28,8 % d'entre eux ont déclaré que leur entreprise est modérément encline à appliquer ou à être susceptible d'appliquer des conditions de travail flexibles pour les personnes souffrant de ces handicaps. 30,8 % des participants ont indiqué que leur entreprise est légèrement encline à appliquer ou est susceptible d'appliquer des conditions de travail flexibles pour les personnes souffrant de ces handicaps, tandis que seulement 9,6 % des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise n'applique pas ou n'est pas susceptible d'appliquer des conditions de travail flexibles pour les personnes souffrant de ces handicaps. Toutes ces données figurent dans le graphique ci-dessus.

4. Encourager les PwHVPD à postuler à un emploi



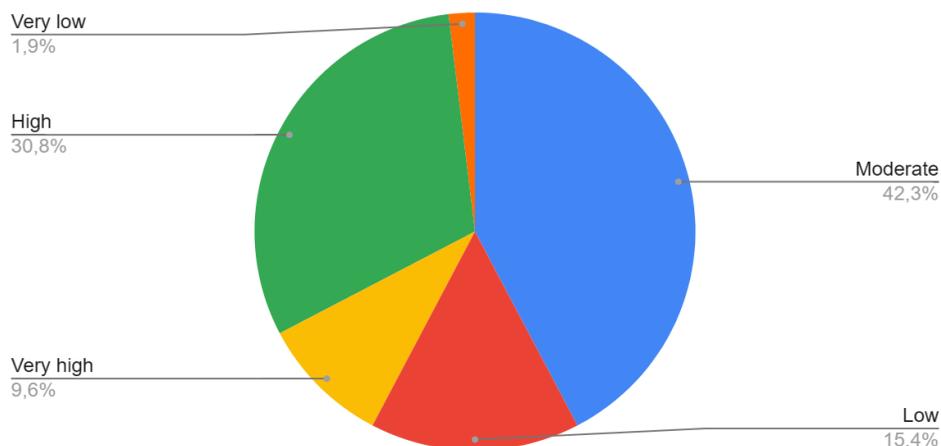
To what extent does your company encourage or is likely to encourage people with hearing, visual, or physical disabilities to apply for job positions?



Plus de 30% des personnes interrogées (32,7%) ont affirmé que l'entreprise dans laquelle elles travaillent est très ou extrêmement encline à encourager ou à être susceptible d'encourager les personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique à poser leur candidature à des postes de travail. Le même pourcentage de participants (32,7%) a répondu que leur entreprise est modérément encline à encourager ou à être susceptible d'encourager les personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques à postuler à des emplois, tandis qu'un petit pourcentage d'entre eux (9,6%) considère que leur entreprise n'encourage pas ou n'est pas susceptible d'encourager les personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques à postuler à des emplois. Toutes ces données figurent dans le graphique ci-dessus.

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

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





La plupart des participants français (42,3 %) considèrent que la clarté et la qualité des informations communiquées par leur entreprise sur l'accessibilité et l'adaptabilité de ses espaces de travail pour les personnes handicapées sont moyennes. Si 30,8% des personnes interrogées considèrent que la clarté et la qualité des informations communiquées par leur entreprise sur l'accessibilité et l'adaptabilité de ses espaces de travail aux personnes handicapées sont élevées, seules 15,4% d'entre elles les jugent faibles pour l'entreprise dans laquelle elles sont employées. Nous pouvons également remarquer que peu de répondants ont donné une réponse extrême à cette question : seuls 9,6 % d'entre eux ont jugé très élevées la clarté et la qualité des informations communiquées par leur entreprise sur l'accessibilité et l'adaptabilité de ses espaces de travail pour les personnes handicapées et seuls 1,9 % d'entre eux ont jugé qu'elles étaient très faibles pour leur entreprise. Toutes ces données figurent dans le graphique ci-dessus.

6. Bonnes pratiques

Nous avons demandé aux distributeurs français de partager une bonne pratique mise en place dans leur entreprise en termes d'accessibilité et d'adaptabilité de leurs espaces de travail aux besoins des PwHVPd. Voici une liste de bonnes pratiques mises en place dans les enseignes françaises :

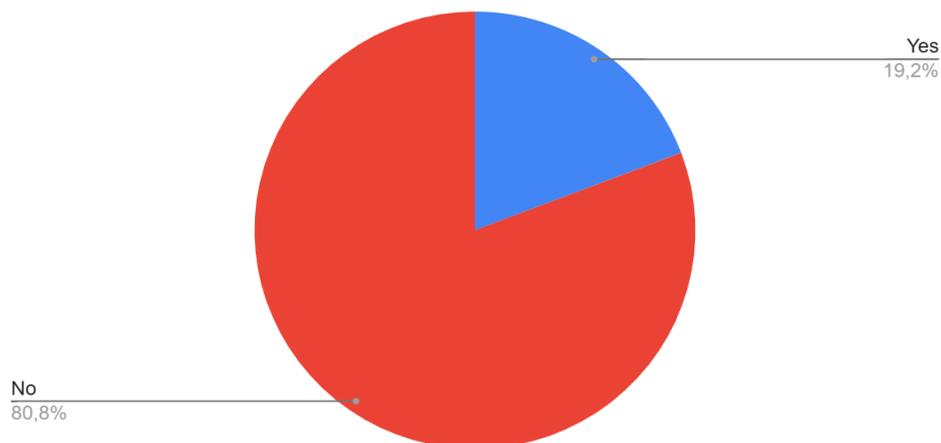
- Installation de rampes d'accès et de larges couloirs pour l'accès des fauteuils roulants
- Des caisses spéciales pour le personnel et les clients handicapés
- Thérapie à temps partiel, caisses accessibles aux fauteuils roulants, cabines d'essayage accessibles aux fauteuils roulants.
- Stations, sièges, horaires adaptés, ascenseurs
- Pour les patients, c'est plus accessible qu'avant, quand il n'y avait pas de rampe, juste des marches. Nous avons beaucoup de clients en fauteuil roulant qui entrent très facilement, nous avons des clients sourds, des clients aveugles, nous avons tout ce qu'il faut, donc il n'y a pas de problème.
- Nous avons besoin d'espaces larges, de vitrines et de réfrigérateurs conçus pour ce type de handicap.
- Mettre en place un endroit où les marchandises entrantes peuvent être facilement placées dans le magasin
- Revoir les bureaux, adapter les toilettes
- Salle obscure pour les malvoyants
- Mise en service de chariots pour les personnes handicapées
- Du matériel électrique (stackers) et des écouteurs ont été fournis, et le volume de la musique a été baissé.
- Talkies-walkies et utilisation de certains garde-corps le long des murs Marquage au sol lorsque la zone devient vraiment dangereuse
- Allées larges pour les fauteuils roulants. Signal lumineux orange en cas de problème dans le magasin de dyearsle
- Dans l'entreprise où je travaille, nous avons installé des chaises adaptées aux personnes handicapées et des chariots pour faciliter le transport des marchandises. Le soutien humain, comme l'esprit d'équipe, joue un rôle important dans l'intégration d'une personne handicapée.
- L'enceinte est accessible aux fauteuils roulants et nous sommes en mesure de répondre aux besoins des clients souffrant de déficiences visuelles. Le reste est en cours de réalisation
- Des travaux ont été effectués pour créer une petite pente afin de faciliter l'accès des fauteuils roulants.
- Lecture à l'écran
- L'entreprise a aidé l'employé sourd à obtenir une prothèse auditive.
- Boîtier vibrant d'alarme incendie pour les malentendants



- 3 salariés sur 6 ont une RQTH // Nous avons aménagé les horaires de travail de l'ensemble de l'entreprise pour réduire la pénibilité et améliorer la qualité de vie au travail.
 - Supports colorés pour les malvoyants. impression en gros caractères ou envoi par email ou SMS pour que les personnes puissent agrandir la police / pour les problèmes d'audition sensibilisation de l'équipe à l'accueil d'une personne malentendante...
 - Place de parking pour handicapés, bande de sol pour orienter les aveugles
7. Formation spécifique ou lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés.

À la question " Avez-vous reçu une formation ou des directives spécifiques sur l'assistance aux collègues ou aux clients souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique au sein de votre espace de travail ? " 80,8 % des détaillants français ont répondu qu'ils n'avaient pas reçu de formation ou de directives spécifiques sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés, comme le montre le graphique ci-dessous :

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



Les réponses suivantes ont été fournies par les participants à l'enquête basée sur des entretiens concernant leur expérience en matière de cours ou leur connaissance des programmes de formation traitant de l'inclusion dans les entreprises de vente au détail :

"Oui, y compris une présentation de la loi de 2005 sur le handicap.

"Je sais qu'en France il y a le CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) et c'est un site où l'on peut trouver plusieurs formations, et finalement il y en a une qui se concentre beaucoup sur la sensibilisation aux personnes handicapées et sur la façon de créer un environnement inclusif au travail. C'est comme ça que j'ai connu le CNFPT. Donc il y a beaucoup de formations que l'on peut faire, et il y a un volet sur l'accueil des personnes handicapées dans différents secteurs professionnels, adapté à l'environnement de travail".

"Pas dans les entreprises. Par contre, j'ai fait un mémoire sur l'insertion socioprofessionnelle. J'ai fait une étude de droit comparé entre le Maroc et la France. J'ai répertorié les centres de formation pour les personnes handicapées.



Je n'ai donc pas d'expérience professionnelle personnelle en matière de formation formelle, mais j'ai une expérience personnelle. Je n'ai pas eu l'occasion d'organiser des cours, mais j'y ai participé.

"Je ne connais pas de programmes de ce type, mais dans notre travail, nous avons notre projet "Senior Plus" (<https://seniorplusproject.eu/>) (un projet sur l'entrepreneuriat pour les seniors), qui vise à aider les seniors à développer leurs entreprises, leurs idées, leurs initiatives, avec l'aide d'entrepreneurs plus âgés ou de pépinières d'entreprises, etc. Je pense aussi qu'il y a beaucoup d'autres programmes sur le marché français".

4 personnes de la chambre de commerce et d'association n'ont pas d'expérience dans l'organisation de cours ou ne connaissent pas de programme de formation sur l'inclusion dans les entreprises de vente au détail.

1 formateur d'adultes n'avait pas d'expérience dans l'organisation de cours sur l'inclusion dans les entreprises de vente au détail.

En conclusion, les réponses reçues des formateurs en EFP et des membres des chambres de commerce et d'association révèlent un manque général d'expérience et de sensibilisation aux programmes de formation traitant spécifiquement de l'inclusion dans les entreprises de vente au détail. Bien que certains d'entre eux aient mentionné avoir de l'expérience dans le domaine de la vie personnelle ou de l'éducation des adultes, il s'agit d'initiatives principalement axées sur des contextes plus larges plutôt que sur le secteur du commerce de détail. Certaines personnes interrogées ont également signalé qu'elles avaient connaissance de programmes subventionnés ou de cours de troisième cycle visant à former les éducateurs au travail avec les personnes handicapées, mais ces programmes ne semblent pas être spécifiquement adaptés au secteur du commerce de détail.

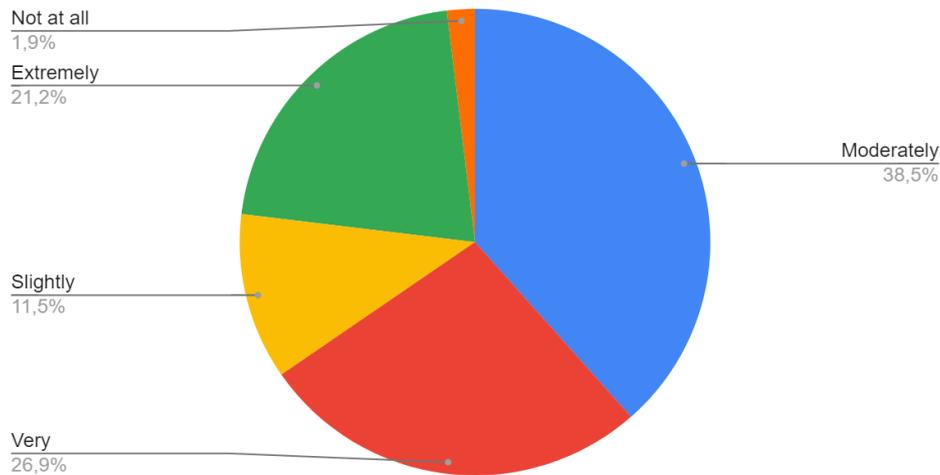
II. Compétences et comportements

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

A 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 ?



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



La majorité des participants (38,5 %) ont répondu que leur entreprise était modérément encline à promouvoir la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés. Plus de 40 % d'entre eux ont déclaré que leur entreprise était extrêmement ou très susceptible de promouvoir la solidarité. Toutefois, un faible pourcentage de participants (1,9 %) a déclaré que leur entreprise n'était pas du tout susceptible de promouvoir ces valeurs.

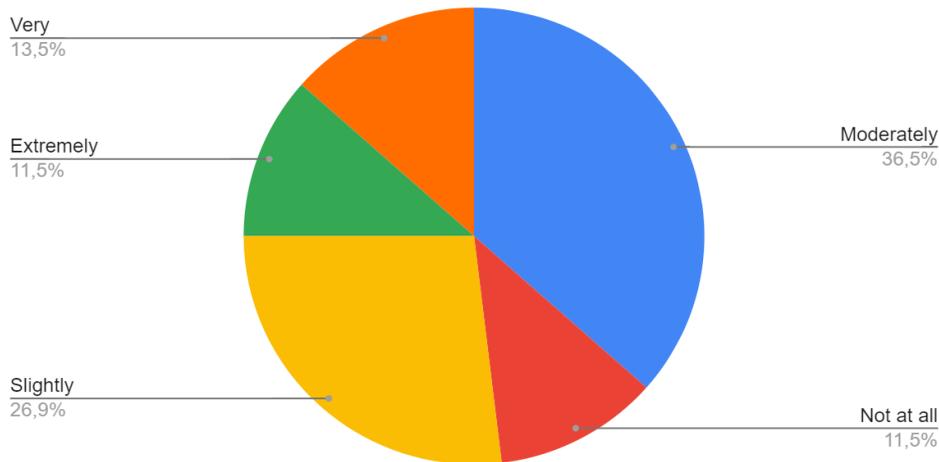
En ce qui concerne les compétences vitales à développer pour favoriser l'inclusion des PwHVPD, les perspectives des formateurs en EFP (voir chapitre I, section 2 ci-dessus) soulignent l'importance de cultiver une culture de l'acceptation, de l'empathie et de la sensibilisation dans les entreprises de vente au détail et dans le contexte de l'EFP. Ils soulignent qu'au lieu de se concentrer uniquement sur les déficiences des PwHVPD, nous devrions les considérer comme des individus dotés de capacités distinctes. Selon ce point de vue, il est important de déstigmatiser toutes les formes de handicap, de comprendre l'éventail des difficultés rencontrées par ces personnes et de concevoir des environnements qui encouragent l'inclusion et l'autonomie, tels que des maisons et des lieux de travail inclusifs. Les formateurs français de l'EFP ont également mis l'accent sur les initiatives de sensibilisation et de formation continues comme moyens de promouvoir la tolérance, la compréhension et l'acceptation de la diversité sur le lieu de travail.

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 :



To what extent do you feel confident in your communication skills or using relevant techniques and tools (e.g. signage, braille information, hearing loops) to assist people with hearing, visual, or physical disabilities in your interactions within the workspace?



36,5% des Français interrogés ont répondu qu'ils se sentaient moyennement confiants dans leurs compétences en matière de communication. 26,9% ont déclaré qu'ils se sentaient légèrement confiants dans ces compétences. Plus de 20% d'entre eux ont déclaré qu'ils se sentaient extrêmement ou très confiants dans leurs compétences de communication. Il convient toutefois de noter que plus de 11 % des personnes interrogées ne se sentent pas du tout à l'aise pour utiliser les techniques et outils de communication appropriés, tels que la signalisation, les informations en braille ou les boucles auditives, afin d'aider les personnes souffrant d'un handicap moteur, d'un handicap visuel ou d'un handicap physique.

En outre, lorsque nous avons posé la question suivante aux participants : "Quelles sont les compétences et techniques de communication spécifiques mises en avant dans vos programmes de formation pour garantir une interaction efficace entre les employés et les clients", ils ont répondu ce qui suit :

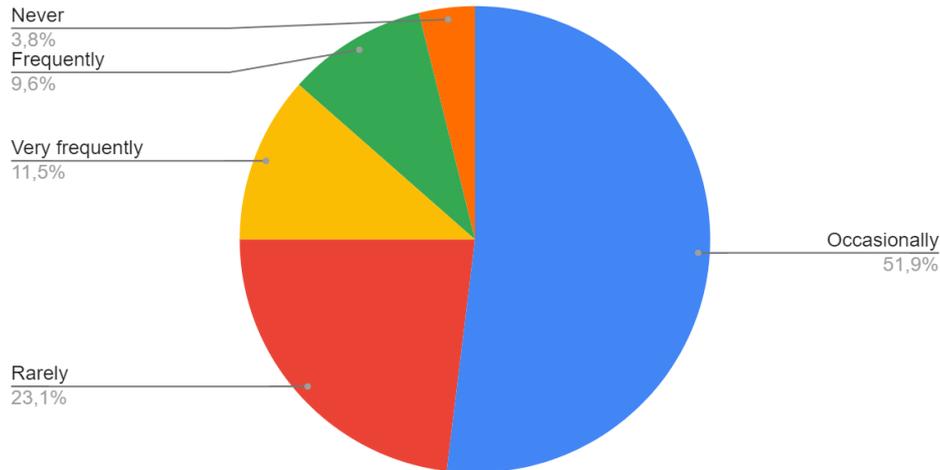
- Accessibilité pour les clients en fauteuil roulant, mais très difficile à réaliser pour le personnel.
- Apporter un soutien aux personnes handicapées et aux clients
- De bonnes compétences interpersonnelles telles que la politesse et la gentillesse, l'attention, l'écoute des besoins de chaque personne et la serviabilité.
- La connaissance de la langue des signes à l'aide d'une formation.
- Le bon sens est essentiel, qu'il y ait ou non discrimination positive. Ce qui est important, c'est que les personnes aient envie de faire un travail.
- Enrichir la communication non verbale
- Soutien à l'apprentissage en ligne et méthodes de communication telles que les discours, les notes, les appels micro afin d'améliorer la communication au sein de l'entreprise.
- Atelier de situation
- Cours de formation sur internet plusieurs fois par semaine ou en replay
- Services tels que l'aide d'un deuxième employé en cas de besoin ou un service clientèle multilingue par courrier électronique ou par téléphone.
- Liste des compétences spécifiques à développer telles que la reformulation des questions, les outils FALC (Facile à Lire et à Comprendre), la connaissance des différents handicaps, l'adaptabilité de la posture (parler devant une personne malentendante, articuler, éviter les salles avec des échos ou trop de bruit et éviter la surcharge visuelle).



Toutefois, il convient de noter que de nombreux participants ne connaissaient pas ou n'avaient aucune idée des compétences et techniques de communication spécifiques mises en avant dans leur programme de formation. De même, certains participants ont déclaré qu'il n'existait pas de programme de formation sur ce sujet dans leur entreprise.

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

How frequently have you observed retailers demonstrating proactive behaviors (such as offering assistance, using available aids, or adapting communication methods) to accommodate people with hearing, visual, or physical disabilities in this retail environment



À la question "À quelle fréquence avez-vous observé des détaillants adopter des comportements proactifs (tels que proposer de l'aide, utiliser les aides disponibles ou adapter les méthodes de communication) pour répondre aux besoins des personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique dans cet environnement de vente au détail", plus de la moitié des participants ont répondu qu'ils voyaient occasionnellement certains détaillants adopter des comportements proactifs, tels que proposer de l'aide. Plus de 20 % des participants ont déclaré avoir vu fréquemment ou très fréquemment ce type de comportements proactifs. Cependant, 23,1 % d'entre eux ont déclaré avoir rarement vu ou même jamais vu (3,8 %) des détaillants adopter des comportements proactifs à l'égard des personnes handicapées. Ces données figurent dans le graphique ci-dessus.

Nous avons également demandé aux participants français quels étaient les autres comportements spécifiques qu'ils considéraient comme essentiels pour que les détaillants s'adaptent à l'emploi des personnes handicapées dans le secteur de la vente au détail. Ils ont répondu comme suit :

- Adaptation de la zone de vente au détail : Le braille devrait être introduit et les espaces devraient être réaménagés pour accueillir les personnes handicapées : allées d'achat sûres, zones d'entrée sûres telles que rampes d'accès, ascenseurs pour les utilisateurs de fauteuils roulants, absence d'escaliers, étagères placées à la hauteur des fauteuils roulants, adaptation de l'entrée des ordinateurs ou caisses parlantes.
- Formation pour l'équipe afin d'en savoir plus sur tous les types de handicaps ou d'apprendre la langue des signes.
- Accessibilité, convivialité et écoute des besoins des personnes handicapées
- Amener des personnes extérieures à adopter le bon geste ou à accompagner les personnes handicapées dans les magasins (il peut s'agir d'organismes de santé, de professionnels ou d'ONG).
- Adapter le travail des personnes handicapées : réduire la nécessité de porter des charges lourdes en utilisant du matériel adapté, les aider dans leurs tâches quotidiennes, leur



permettre de travailler avec des appareils auditifs, modifier les horaires pour permettre plus de pauses ou peut-être un badge porté par les personnes ayant un handicap spécifique (connu du grand public : spot publicitaire) qui sensibiliserait les gens à ce type de handicap et les rendrait plus tolérants à son égard.

- Soutenir les personnes handicapées et leur prêter attention. Avoir du bon sens.

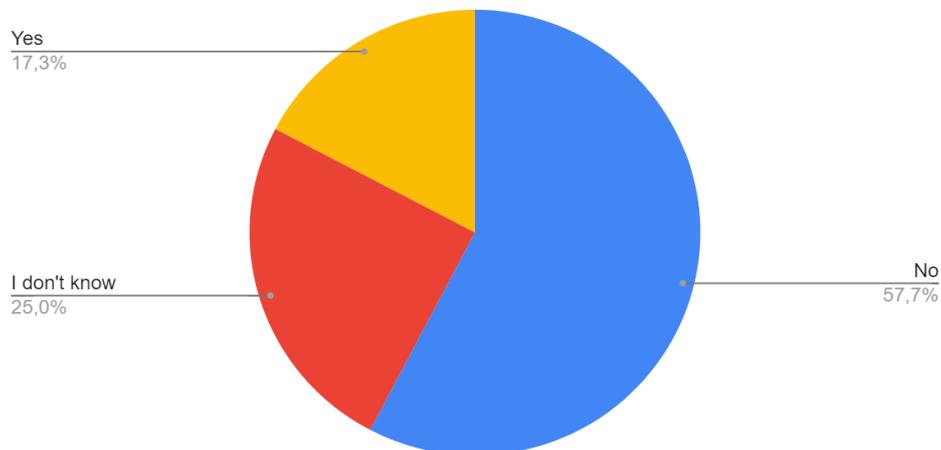
Il convient de noter que certains participants ne savaient pas comment répondre à cette question. Certains participants ont également souligné que tous les types de comportements spécifiques qu'il est essentiel que les détaillants adoptent pour faciliter l'emploi des PwHVD sont très compliqués et coûteux pour les petites entreprises. La plupart du temps, cela implique un énorme effort financier qui n'est pas nécessairement approprié pour certains détaillants.

Cependant, de nombreux détaillants font de gros efforts pour installer des équipements essentiels et mettre en place des comportements proactifs.

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

À la question "Votre entreprise fait-elle appel à des prestataires externes pour le soutien des personnes handicapées, tels que des ONG ou d'autres organisations proposant un soutien à ces travailleurs ?", 57,7 % des personnes interrogées ont répondu que leur entreprise ne fait pas appel à des prestataires externes pour le soutien des personnes handicapées. 17,3% d'entre eux ont répondu que leur entreprise fait appel à des prestataires externes et 35% d'entre eux ne savent pas ce qu'il en est. Ces données figurent dans le graphique ci-dessous :

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



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

Nous avons demandé aux détaillants s'ils pouvaient nous faire part d'une expérience où leur entreprise a réussi à intégrer une personne handicapée dans son équipe. De nombreux détaillants français ont répondu que leur entreprise avait employé une personne handicapée, par exemple :

- Une personne handicapée physique a été intégrée à l'équipe. Elle disposait d'une caisse spécialisée.
- Une personne malentendante a été intégrée à l'équipe. Elle mettait un signe spécial sur sa caisse pour faire savoir aux clients qu'elle était sourde. Dans une autre entreprise, une



personne malentendante a été employée avec un système d'éclairage ou travaille dans un bureau séparé, ce qui est plus silencieux et plus facile.

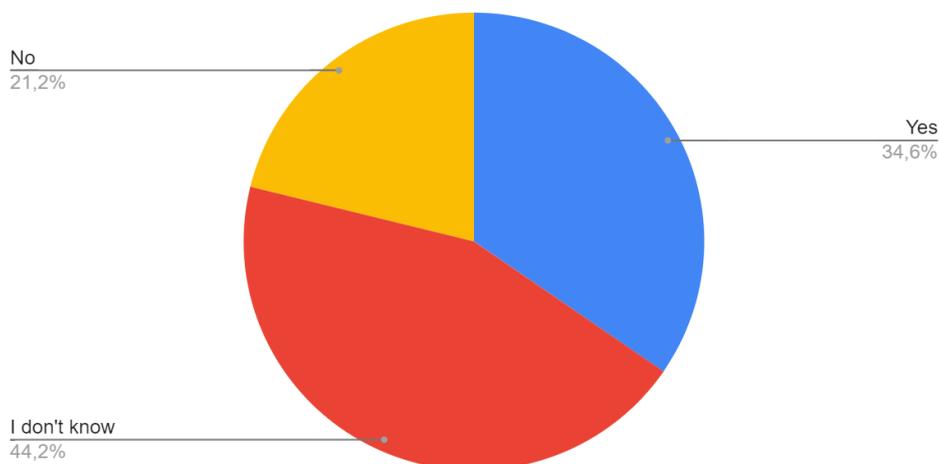
- En tant que grande entreprise, elle est tenue d'embaucher au moins 6 % de travailleurs handicapés. Ils en ont plusieurs et ils ont des activités adaptées.
- Une entreprise a embauché une personne épileptique
- Un détaillant a employé une femme dont le bras était paralysé. De même, dans une autre entreprise, une personne a été recrutée pour être caissière avec un bras amputé, et les mesures nécessaires ont été prises pour simplifier les tâches à accomplir par ses collègues.
- Emploi d'un boulanger sourd et muet.
- Une personne autiste a bénéficié d'un soutien dans une entreprise ordinaire. Son poste de travail a été adapté et suivi pendant plus de deux ans et, le 2 avril, il a été embauché en contrat à durée indéterminée.
- Fournir des équipements adaptés et réunir l'ensemble du personnel pour accueillir leurs nouveaux collègues.
- Adaptation des horaires de travail (temps partiel par exemple) et de l'organisation des tâches à effectuer.

Toutefois, il convient de souligner que certains détaillants ont répondu à cette question en disant qu'ils ne pouvaient pas employer de personnes handicapées parce qu'ils n'en avaient pas la capacité ou parce que certaines autorités les en empêchaient. Une petite partie des participants ne savait pas ou n'avait pas d'expérience dans l'emploi de personnes handicapées dans leur entreprise.

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 incluez-vous probablement 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 (44,2 %) ont indiqué qu'elles n'en savaient rien. 34,6% des participants ont déclaré que leur entreprise inclut ou est susceptible d'inclure dans le processus de recrutement des évaluations spécifiques pour mesurer l'adaptabilité des candidats handicapés. L'autre gauche a déclaré que leur processus de recrutement n'inclut pas d'évaluations spécifiques, comme le montre le graphique ci-dessous :

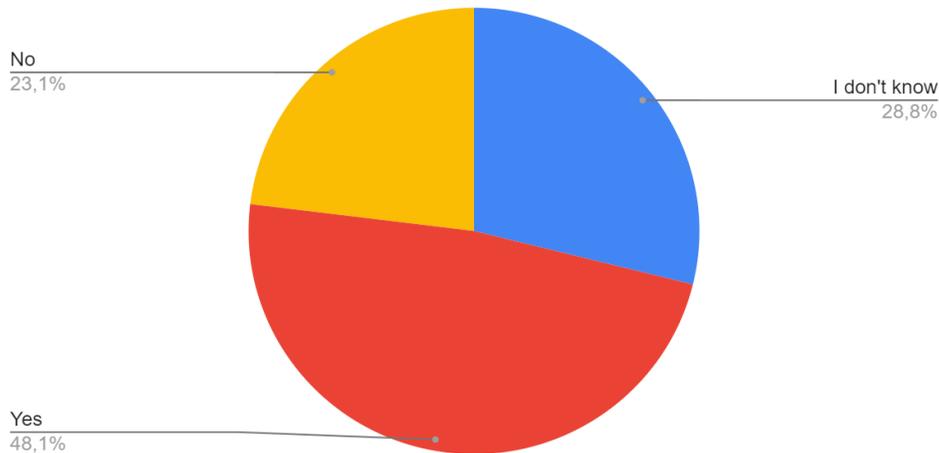
In your recruitment process for retail positions, do you include or are likely to include specific assessments to measure the adaptability of candidates with disabilities in handling diverse tasks and customer interactions?





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

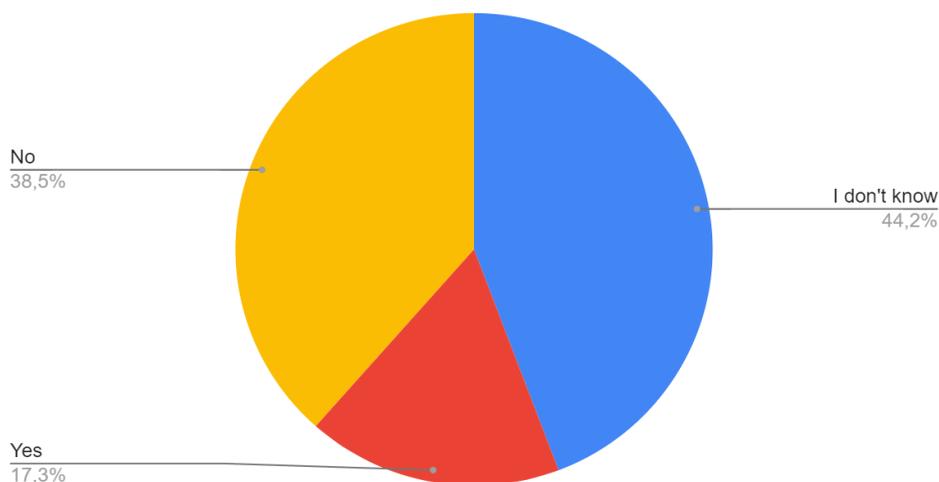
Do you have, or do you think that your company should have, predefined criteria in place to evaluate the ability of candidates with disabilities to collaborate and work effectively in a team?



48,1% des participants ont déclaré que leur entreprise dispose ou devrait disposer de critères prédéfinis pour évaluer la capacité des candidats handicapés à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe. Les autres ont déclaré ne pas être au courant de cette question (28,8 %) ou que leur entreprise n'a pas ou ne devrait pas avoir de critères prédéfinis (23,1 %).

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?



La majorité des répondants français ont déclaré ne pas savoir s'il existe une évaluation structurée dans leur processus de recrutement pour évaluer les compétences de communication des candidats

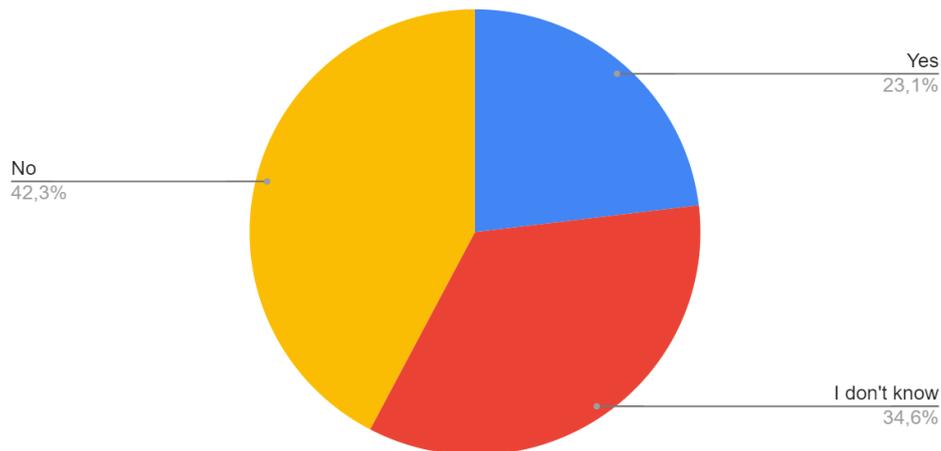
handicapés (44,2 %). 38,5% des participants sont sûrs qu'il n'y a pas d'évaluation et 17,3% d'entre eux disent qu'il y a une évaluation dans leur processus de recrutement.

III. Expérience professionnelle

1. Procédure d'embauche

42,3% des Français interrogés ont répondu qu'il n'y avait pas de préférence dans le processus d'embauche de leur entreprise pour les candidats handicapés ayant une expérience dans le service à la clientèle. 34,6% d'entre eux ne connaissent pas cette question dans leur entreprise et 23,1% des autres ont déclaré qu'il existe une préférence dans le processus d'embauche de leur entreprise pour les personnes handicapées qui ont une expérience du service à la clientèle, comme le montre le graphique ci-dessous :

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?



En ce qui concerne les commentaires des participants à l'enquête basée sur les entretiens concernant les ajustements qui pourraient être apportés pour faciliter le processus d'embauche des PwHVPD, les réponses suivantes ont été fournies :

"Indiquer sur l'annonce que la personne est handicapée, pour qu'elle soit mieux comprise ; il faut former et sensibiliser les gens à la question du handicap ; il faut travailler l'annonce en amont..."

"Pour rendre le processus d'embauche plus accessible aux personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique, plusieurs mesures peuvent être prises. Tout d'abord, il est essentiel d'inclure dans les offres d'emploi des informations indiquant explicitement que les candidatures de personnes handicapées sont encouragées et précisant les mesures d'accessibilité prévues au cours du processus de recrutement. En outre, il est important de former régulièrement les recruteurs aux différents types de handicap et aux meilleures pratiques pour mener des entretiens inclusifs. Les lieux d'entretien doivent être rendus accessibles à tous, par exemple en prévoyant des rampes d'accès et en choisissant des infrastructures adaptées. Pendant les entretiens, il est conseillé de proposer des moyens de



communication alternatifs, tels que la langue des signes ou des interprètes. Les tests et exercices d'évaluation doivent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des candidats handicapés, par exemple en fournissant des versions électroniques des documents pour les malvoyants. Enfin, il peut être bénéfique de collaborer avec des organisations spécialisées dans l'emploi des personnes handicapées afin de bénéficier de leur expertise et de leurs ressources. En mettant en œuvre ces actions, les entreprises peuvent encourager une participation plus active des personnes handicapées et créer un environnement de travail plus inclusif dès le début du processus de recrutement."

"Accessibilité du lieu de travail : couloirs plus larges, ascenseur, marquage au sol pour guider les personnes aveugles, documents traduits en braille...."

"Développer des outils accessibles à tous (QR code renvoyant à un logiciel de lecture de texte pour les malvoyants, sous-titres audio/vidéo, etc.

"Cela dépend vraiment du secteur dans lequel vous travaillez et de votre handicap. Je ne sais pas si je serais vraiment en faveur de la discrimination positive après tout... n'est-ce pas ? En tout état de cause, les services de ressources humaines devraient essayer d'avoir une compréhension assez claire de ce que signifie chaque handicap, afin de s'assurer que lorsqu'ils reçoivent des formulaires de CV de personnes handicapées, ils ne se retrouvent pas dans une situation de peur parce qu'ils ne savent pas. Ils doivent disposer d'outils leur permettant de voir dans quelle mesure il sera facile d'embaucher ces personnes, afin de ne pas avoir l'idée discriminatoire de se dire : "Ça risque d'être compliqué, donc je ne vais même pas les interviewer".

"L'information doit être partagée et les postes doivent être accessibles presque partout. En fait, il y a pas mal d'emplois pour lesquels il est écrit au bas de la page que les personnes handicapées peuvent également postuler - pas pour tous les postes, mais pour la majorité d'entre eux.

Mettre en place des processus de recrutement fiables, accessibles et connus, ou au moins faire connaître les associations qui recrutent des personnes handicapées (comme l'association lilloise " Papillon Blanc "), et faire connaître les centres de formation pour les personnes handicapées. Il faut partager tout cela avec les associations, faire circuler l'information de l'une à l'autre pour qu'on puisse la partager, pour qu'on puisse aller chercher ces personnes qui veulent travailler dans différentes associations.

car nous devons également tenir compte du fait que les personnes handicapées ne sont pas des personnes qui peuvent être mobiles et se déplacer rapidement, ou des personnes qui peuvent changer de pays ou de ville.

Former les recruteurs aux questions d'accessibilité et d'inclusion, car ce sont les premières personnes qu'ils voient ou qui recrutent la personne handicapée. Je sais que chez Primark, par exemple, les recruteurs des ressources humaines sont formés dans ce domaine. Il y a de grosses filiales comme ça qui sont obligées de recruter des personnes handicapées, et il y a des quotas sur le nombre de personnes handicapées qui doivent travailler pour la filiale. Après, il arrive que les choses tournent mal, il arrive qu'elles tournent mal".

"J'imagine que vous devrez les faire venir plusieurs fois dans des contextes différents, la première fois nécessairement avec le manager, le tuteur qui peut les superviser. Dans un autre contexte, peut-être avec certains membres de l'équipe, leur expliquer comment travailler en équipe. Dans un autre contexte, peut-être avec certains membres de l'équipe, expliquer comment on travaille en équipe, peut-être le faire participer ou présenter un atelier auquel on pourrait participer ou qu'on pourrait



animer, donc en fait l'impliquer à différents moments pour qu'il comprenne notre rythme et notre façon de travailler".

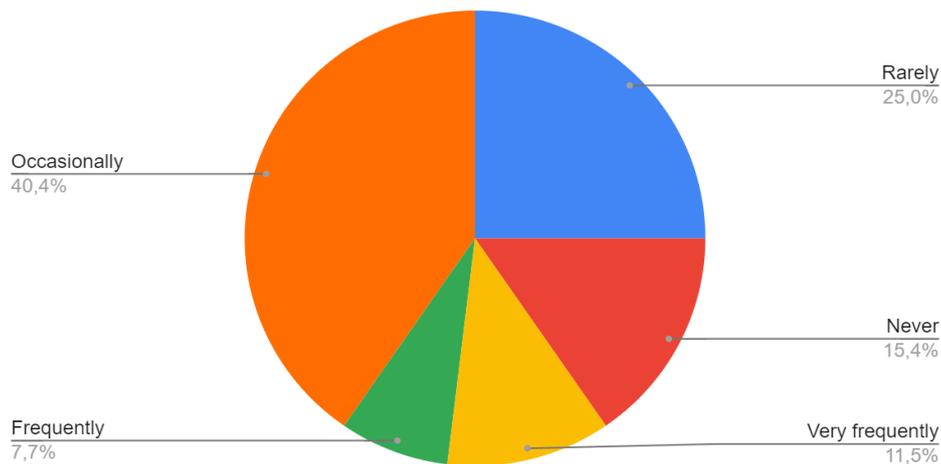
"Mais le chemin à parcourir est encore long et nous devons juger les gens sur leurs compétences sur le lieu de travail. Il ne faut pas s'arrêter aux détails, comme ceux qui ne peuvent pas être physiquement sur le lieu de travail, par exemple".

En conclusion, les réponses reçues des formateurs en EFP et des membres des chambres de commerce et d'association indiquent la nécessité d'adopter des pratiques d'embauche et des environnements de travail plus inclusifs pour les personnes handicapées. Ils ont fait plusieurs suggestions, telles que la sensibilisation des employeurs et du personnel, l'adaptation des procédures d'entretien et de test pour tenir compte des différents besoins, et la mise en place de programmes de formation pour améliorer les compétences et l'employabilité des personnes handicapées.

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

40,4% des répondants français ont répondu que leur organisation menait occasionnellement des activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'inclusion du handicap 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. 25 % des participants ont déclaré que leur organisation menait rarement ce type d'activités. 15,4 % d'entre eux ont répondu que leur organisation ne menait jamais ce type d'activités de promotion. Enfin, un petit pourcentage de participants a déclaré que leur entreprise organise fréquemment ou très fréquemment des activités de promotion, comme le montre le graphique ci-dessous :

How often does your organisation conduct or is likely to conduct activities to promote awareness and understanding of disability inclusion in the workplace, specifically focusing on roles that involve customer service within the retail industry?



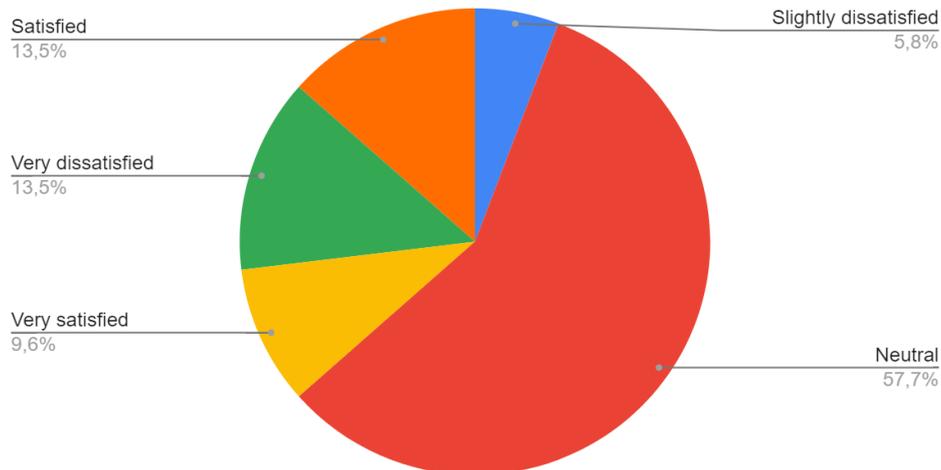
3. Possibilités d'avancement de carrière

À la question "Dans quelle mesure les personnes handicapées sont-elles satisfaites ou sont-elles susceptibles d'être satisfaites des possibilités d'avancement que vous leur offrez ? 13,5% d'entre eux ont répondu que les personnes handicapées sont susceptibles d'être satisfaites de l'évolution de leur



carrière. Le même pourcentage de personnes a répondu que les PwHVPD sont susceptibles d'être très insatisfaites de l'évolution de leur carrière. 9,6% des personnes interrogées ont répondu que les PwHVPD seront probablement très satisfaits et le reste des participants a répondu qu'ils seront légèrement insatisfaits, comme le montre le graphique ci-dessous :

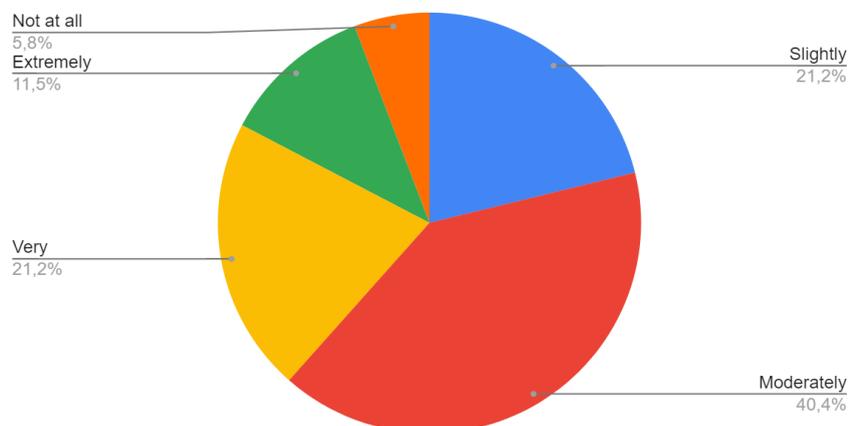
How satisfied are individuals with disabilities or are likely to be by the opportunities for career advancement you provide?



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

40,4 % des participants pensent que l'emploi des personnes handicapées est modérément adapté ou susceptible de l'être à leur formation et à leur expérience professionnelle. 21,2 % des participants ont déclaré que l'emploi est légèrement en phase avec les antécédents des personnes handicapées. Le même pourcentage de personnes a répondu que l'emploi est très compatible avec les antécédents des personnes handicapées. 11,5 % des personnes interrogées ont répondu que l'emploi des personnes handicapées est extrêmement conforme à leur formation et à leur expérience professionnelle. Enfin, un petit pourcentage de personnes pense que le travail n'est pas du tout en phase avec le parcours des personnes handicapées, comme le montre le graphique ci-dessous :

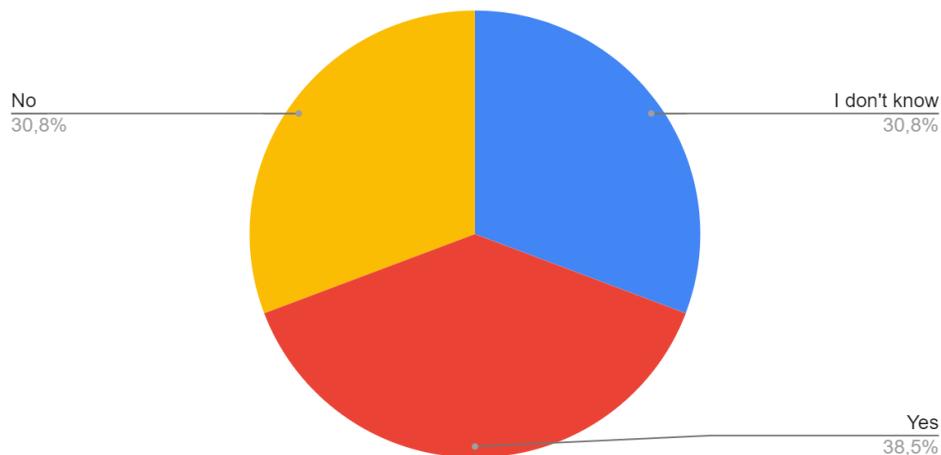
How aligned is the job of individuals with disabilities or is likely to be with their educational and professional background?





En outre, 38,5 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation fournissait 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. Les autres participants ont répondu qu'ils ne savaient pas si leur organisation fournissait de telles ressources ou que leur entreprise ne fournissait pas du tout ce type de soutien et de ressources. Toutes ces données sont présentées dans le graphique ci-dessous :

Does your organisation provide adequate resources and support to enhance the work-related experience of individuals with disabilities, especially those with a background in customer service within the retail industry?



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

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 de la vente au détail"*, les participants ont répondu ce qui suit :

- les stages, en proposant des missions qui ne mettent pas le salarié en difficulté
- Désignation d'un parrain-guide pour aider à l'intégration d'une personne handicapée dans une entreprise ou au moins d'une personne qui l'accompagne tout au long du processus.
- Des formations spécifiques et plus approfondies telles que la formation à la langue des signes. Il peut également s'agir d'une formation adaptée au handicap du candidat, dans le cadre de laquelle l'entreprise l'informe sur l'évolution de sa carrière et lui propose un coach pour l'accompagner. Des formations pour les managers doivent également être mises en place.
- Une meilleure intégration et une évaluation et des défis constants
- Des équipements adaptés tels que des caisses spécifiques, des emplacements, des espaces de travail, des rampes d'accès, des lecteurs audio.
- Soutenir les personnes handicapées et utiliser une formule adaptée à chaque type de handicap.
- Flexibilité des horaires de travail, de la vitesse et des temps de pause
- Suivi par l'ergothérapeute
- Une meilleure communication



- Le bon sens

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

En outre, le questionnaire en ligne demandait aux détaillants "de quelle manière ils pensent que l'expérience professionnelle des PwHVPD peut contribuer à promouvoir la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail". Ils pensent que cela permettrait une plus grande inclusion des personnes handicapées dans la société et sur le lieu de travail. Cette intégration sur le lieu de travail avec d'autres employés est très bonne pour promouvoir l'ouverture d'esprit, la tolérance et l'inclusion.

En outre, il a été souligné que très peu d'entreprises mettent en avant des candidats handicapés car l'image de l'entreprise est très importante pour elles. Le fait de promouvoir la diversité et l'inclusion de manière radicale peut donc permettre à certains recruteurs de les inclure et d'ouvrir de nouvelles opportunités aux personnes handicapées, qui ont tout autant le droit de se voir offrir une chance de travailler. Pour cela, les gouvernements ou tout autre organisme public peuvent permettre et promettre aux entreprises une bataille gagnant-gagnant pour la valeur ajoutée.

En outre, cette promotion montrera à la société que les personnes handicapées sont également capables de travailler dans le secteur commercial, ce qui facilitera leur intégration et l'adaptation de leurs besoins.

En outre, les personnes handicapées se sentiront utiles et reconnues, et chacun aura sa place dans l'entreprise. Un détaillant a déclaré que le handicap, le sexe ou la couleur de peau ne rendaient personne plus ou moins compétent et que si une personne voulait faire le travail, elle le pouvait. Ce type de promotion peut permettre de transformer un handicap en force, ce qui est très important pour la sensibilisation et l'inclusion.

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

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 ?"*

- Certains clients n'avaient pas vu le signe d'une vendeuse indiquant qu'elle était sourde, et se sont donc plaints de son manque de réactivité ou de communication. Dans le même sens, un commerçant a déclaré que dans son entreprise, une personne malentendante ne pouvait pas se faire comprendre.
- Le mobilier et les machines ne sont pas adaptés au personnel handicapé.
- L'un de mes collègues handicapés a eu un jour du mal à accomplir une tâche au travail, mais il a pu compter sur le soutien de l'équipe pour terminer son travail correctement. D'autre part, un client externe a fait des commentaires déplacés qui ont mis mon collègue mal à l'aise, et à ce moment-là, personne n'était là pour l'aider.
- Le magasin est trop petit pour accueillir les personnes handicapées ou n'est pas conçu (par exemple les escaliers) pour accueillir les personnes handicapées.

Au contraire, certains détaillants ont fait état d'expériences positives, telles que

- La personne handicapée pouvait compter sur ses collègues lorsqu'elle ne comprenait pas un client.



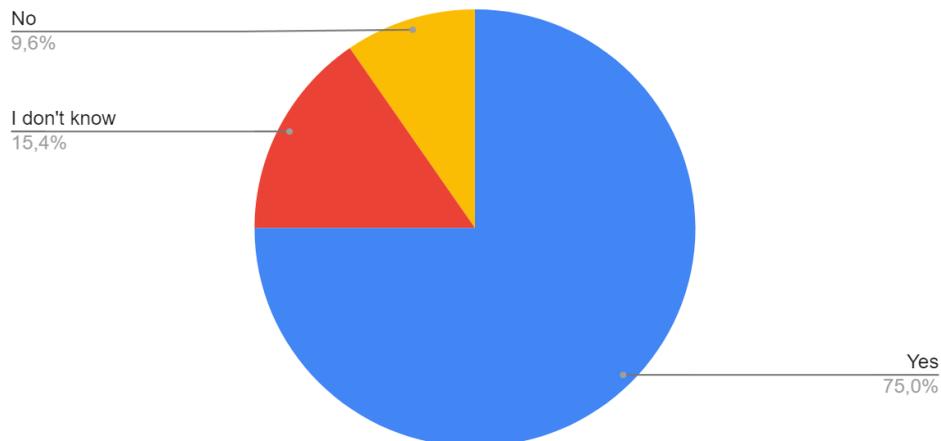
- L'intégration complète d'une personne paralysée.
- L'intégration complète d'une personne ayant des problèmes d'audition
- L'intégration complète d'une personne handicapée amputée d'un bras.
- L'association avec des personnes non handicapées
- Un détaillant qui parle la langue des signes

En résumé, la plupart des détaillants ont au moins une expérience positive ou difficile liée à l'intégration d'une personne handicapée.

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

À 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 ?*", la majorité des réponses ont été OUI (75 %). 9,6% des personnes interrogées ont répondu NON et les autres ont déclaré ne pas savoir, comme le montre le graphique ci-dessous :

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?



Ces informations peuvent être enrichies par les points de vue des formateurs en EFP et des membres des chambres de commerce et d'association interrogés dans le cadre de l'enquête, qui ont fait part de leurs expériences positives ou difficiles au cours de leur formation, qui ont renforcé l'implication et l'inclusion des personnes handicapées dans leurs activités professionnelles. Ils ont fourni les réponses suivantes à la question correspondante :

"Il y en a beaucoup, même au sein de notre organisation nous proposons plusieurs cours et projets, et les initiatives ne manquent pas. Cependant, nous devons faire attention à un certain nombre de choses, comme la durée des cours que nous proposons - pas plus de deux heures, sinon il faut prévoir des pauses, les gens doivent pouvoir s'asseoir, etc.

"Je n'ai pas ce type d'exemple, ce n'est pas facile quand on n'est pas en contact avec ce type de public.



"L'association ALD a des programmes de formation très adaptés, elle a une sorte de parcours pour les personnes handicapées, qui sont soutenues, suivies et accompagnées jusqu'à l'obtention d'un emploi. Plus qu'un centre de formation, c'est un soutien énorme pour les personnes handicapées. Et aussi dans leur émancipation, il y avait 2 personnes handicapées qui formaient un couple et ils les ont soutenus dans leur émancipation, dans leur recherche d'appartement, etc."

"Je vais prendre l'exemple de ce que j'avais fait au 104 pour accueillir les personnes malentendantes et malvoyantes qui viennent voir leur spectacle. On s'est rendu compte qu'on ne faisait pas très bien les choses, parce que quand les personnes handicapées arrivent, on fait très attention à elles au début (les accueillir, les placer correctement, etc.), mais finalement la personne handicapée, qui ne peut pas se déplacer, est oubliée et mise de côté à la fin du spectacle. Il faut y remédier et faire prendre conscience à la personne de son autonomie ; elle a juste un handicap et peut avoir besoin d'un peu d'aide".

"Expérience positive : Dans le cadre de ses programmes de formation, la CCI CFA a mis en place une personne référente pour

mener des initiatives spécifiques pour promouvoir l'intégration des personnes handicapées, y compris des sessions de sensibilisation, des adaptations de cours et un soutien individualisé.

- Sensibilisation : Les formateurs et les étudiants ont reçu une formation sur les différents types de handicap, les besoins spécifiques des personnes handicapées et les meilleures pratiques pour promouvoir leur inclusion dans l'environnement de travail.

- Adaptation des cours : Les cours peuvent être adaptés pour répondre aux besoins individuels des étudiants handicapés, notamment grâce à du matériel pédagogique accessible, à des moyens de communication alternatifs et à une présentation visuelle claire.

- Soutien individualisé : Des ressources supplémentaires telles que des services de soutien technique, des séances de tutorat supplémentaires et un accompagnement personnalisé sont disponibles pour aider les étudiants handicapés à surmonter les obstacles et à réussir leur formation".

"Quelques ajustements simples peuvent être très efficaces. Par exemple, pour les personnes malvoyantes, lorsque du texte était affiché sur le tableau blanc interactif, il me suffisait de :

- Agrandir le texte ;

- Utilisez des polices plus lisibles telles que Arial ;

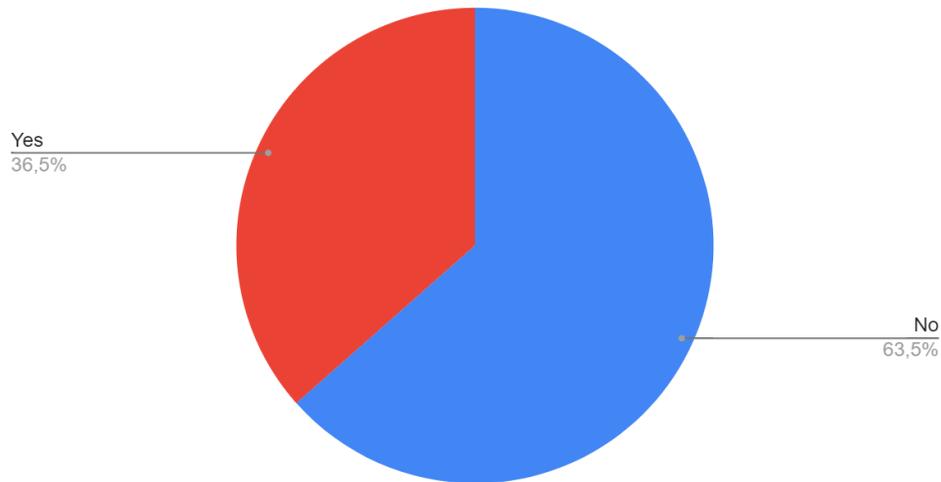
- Modifier le contraste des couleurs (écrire en blanc sur fond noir)".

En conclusion, les réponses fournies par les personnes interrogées au cours des entretiens comprennent un mélange d'expériences positives et difficiles en matière de formation professionnelle pour les personnes handicapées. Le point commun est qu'elles ont exprimé le besoin d'une meilleure accessibilité, d'une meilleure inclusion et d'un meilleur soutien pour ces personnes, tant dans le cadre de l'enseignement que dans celui du travail.

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



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



À la question "*Votre organisation dispose-t-elle de politiques traitant spécifiquement de l'intégration et de l'aménagement des employés handicapés ?*", la majorité (63,5 %) des répondants français ont répondu par la négative. Les autres participants ont répondu oui, comme le montre le graphique ci-dessus.

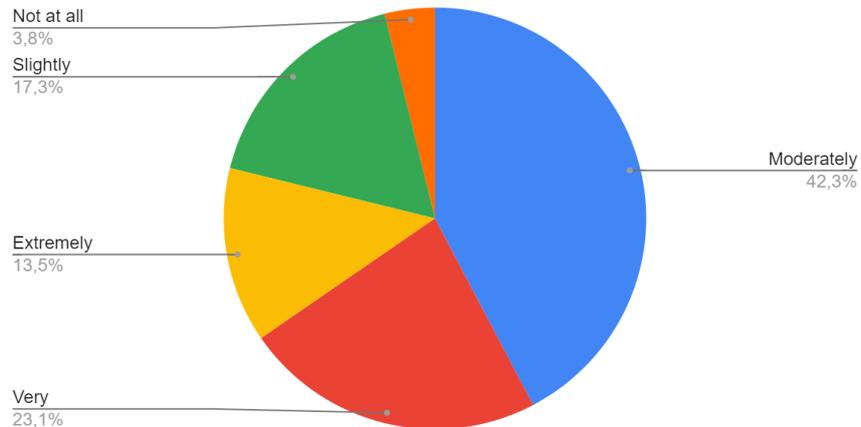
IV. Défis, perspectives et suggestions

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

42,3 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles étaient modérément optimistes quant à la probabilité d'améliorer l'inclusivité dans le secteur du commerce de détail. 23,1 % sont très optimistes et 13,5 % sont extrêmement optimistes à ce sujet. Un petit pourcentage de 17,3 % se sent légèrement optimiste quant à la probabilité d'améliorer l'inclusivité dans le secteur du commerce de détail. Enfin, 3,8 % des personnes interrogées ne sont pas du tout optimistes à ce sujet, comme le montre le graphique ci-dessous :



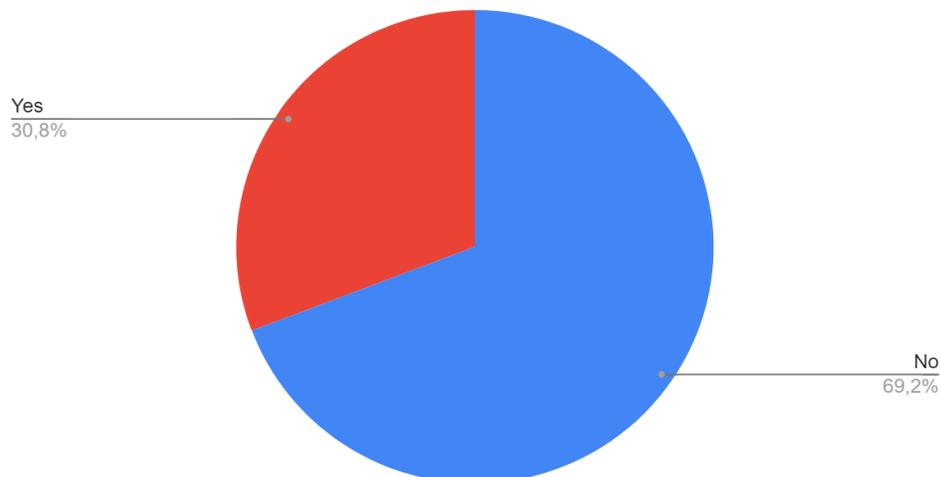
How optimistic are you about the likelihood of enhancing inclusivity within the retail industry?



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

A 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 ?*", 69,2% des participants français ont répondu non et les autres ont répondu oui, comme le montre le graphique ci-dessous :

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



Nous avons ensuite demandé aux participants ayant répondu par l'affirmative de nous faire part des solutions et des bonnes pratiques dont ils avaient connaissance. Ils ont répondu de la manière suivante :

- Casque, siège, bureau, horaires adaptés. Utilisation d'une voix de Roger qui est une application qui fournit des sous-titres aux sourds-muets lors des appels téléphoniques.
- Sensibiliser, communiquer et former les employés à la question du handicap et à la manière d'intégrer les personnes handicapées sur le lieu de travail.



- Une formation pour s'adapter au mode de travail des personnes handicapées et les placer dans des lieux de travail adaptés à leurs handicaps.
- Adaptation des postes de travail et flexibilité des horaires de travail.
- Travailler avec des associations spécialisées dans l'aide aux personnes handicapées
- Formation du personnel, signalisation pour informer les clients du handicap avec l'accord de l'employé handicapé.
- Mettre en place des personnes pour aider les personnes handicapées
- Langue des signes
- Être tolérant et s'adapter aux gens.
- Établissement et service d'accompagnement par le travail (ESAT) réservés aux personnes handicapées et visant à leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle.

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

Les entreprises sont susceptibles de rencontrer des difficultés pour adapter et promouvoir l'inclusion des personnes handicapées dans l'espace de travail du commerce de détail. En effet, les répondants estiment que la communication, l'accessibilité, l'acceptation, le manque d'équipement logistique approprié, le coût financier et l'efficacité sont les principaux défis auxquels leur entreprise est ou pourrait être confrontée pour adapter et promouvoir l'inclusion des PwHVPD dans l'espace de travail du commerce de détail.

Les réponses suivantes ont été données par les participants à l'enquête basée sur des entretiens concernant les principaux défis liés à l'adaptation et à la promotion de l'inclusivité (par exemple, en utilisant des équipements adaptés) pour les PwHVPD dans un espace de travail :

"S'adapter au poste de travail et s'intégrer à l'équipe".

"Adapter les configurations de travail aux besoins spécifiques des employés handicapés. Il peut s'agir d'ajustements tels que la hauteur des bureaux, l'installation de dispositifs ergonomiques pour les outils informatiques, ainsi que l'adaptation des horaires de travail pour répondre à des exigences médicales ou thérapeutiques.

Concevoir et mettre en œuvre des politiques et des procédures visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise. Il peut s'agir de fixer des quotas d'embauche pour les personnes handicapées, de créer des programmes de mentorat et d'offrir des possibilités de développement professionnel spécifiquement adaptées à leurs besoins.

En s'attaquant à ces défis de manière proactive et en mettant en œuvre des solutions appropriées, les entreprises peuvent créer un environnement de travail inclusif où chaque employé se sent reconnu et soutenu dans son parcours professionnel".

"Il est essentiel d'adapter le poste de travail pour que la personne puisse continuer à exercer sa profession".

"La méconnaissance des aides disponibles et des mécanismes existants de compensation du handicap, et la nécessité de lutter contre les idées reçues".

"Sensibilisation de l'équipe travaillant avec la personne handicapée, par exemple formation sur ce que c'est que de ne pas voir, de ne pas entendre, etc. Comprendre la situation de la personne handicapée.

Des équipements adaptés, pour toutes les PMR elles ont besoin de routes, pour créer un environnement plus agréable qui ne soit pas constamment un défi pour les personnes handicapées. handicapées".



"L'un des principaux défis pour tous les handicaps est l'accessibilité, qui est très importante parce que je sais qu'il y a beaucoup d'endroits où c'est compliqué pour les personnes handicapées. Et même lorsque j'ai voyagé avec eux, il y avait beaucoup de personnes en fauteuil roulant ou qui ne pouvaient pas marcher, de sorte qu'elles ne pouvaient pas simplement prendre les escaliers.

Il arrive que les gens ne se comprennent pas ou qu'une personne handicapée n'ait pas les mêmes capacités qu'une personne non handicapée. En tout cas, pour les personnes handicapées mentales, il faut vraiment leur parler comme à un enfant, par exemple.

La sensibilisation et la formation des équipes est un thème récurrent, car les gens doivent être davantage sensibilisés à ce problème, qu'il s'agisse d'un handicap mental ou physique, afin qu'ils réalisent qu'ils ont réellement un handicap et que celui-ci les empêche d'aller de l'avant par leurs propres moyens".

"Il n'est jamais facile de s'adapter au rythme de travail, ou du moins cela dépend du handicap de la personne, mais peut-être qu'elle peut avoir un rythme adapté à ses préoccupations. Il s'agit donc aussi de former les équipes en amont, de leur expliquer le handicap de la personne qui va intégrer l'équipe. Bien sûr, lorsqu'il s'agit d'équipement, c'est aussi très clair".

- *"L'aménagement de l'espace de travail, surtout à Paris où rien n'est vraiment adapté aux personnes handicapées si on parle des handicapés physiques, si on parle des handicapés auditifs et visuels aussi, je pense que dans le monde de l'entreprise ce n'est pas forcément pris en compte (polices de caractères qui doivent être plus grandes, images plus contrastées, etc.) Quant au son, il y a encore du travail à faire".*

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs français mettent en évidence plusieurs défis majeurs en matière d'adaptation et de promotion de l'inclusion des PwHVPD dans l'espace de travail. L'un des principaux défis est l'absence de dispositifs d'accessibilité de base, tels que des rampes, des ascenseurs et des installations accessibles, qui peuvent entraver la capacité des PwD à entrer et à circuler dans les espaces de travail en toute sécurité et confortablement. Un autre problème est la nécessité de disposer d'équipements spécialisés, tels que des claviers, des moniteurs et des appareils auditifs, pour tenir compte des déficiences sensorielles. En outre, la formation et la sensibilisation des collègues et des employeurs sont essentielles pour garantir un environnement accueillant et favorable aux personnes handicapées. Il s'agit notamment de comprendre les besoins et les capacités spécifiques de chaque personne et de lui fournir une assistance.

En outre, les prestataires d'EFP 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. Les réponses suivantes ont été fournies lors de l'enquête par entretien :

"Il est essentiel de donner la priorité à la formation professionnelle pour promouvoir l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail. Il est important de veiller à ce que les initiatives de réforme en cours dans le domaine de la formation professionnelle accordent une attention particulière à la question des personnes handicapées. Les PME, qui constituent la principale cible pour l'emploi des personnes handicapées, doivent être mieux informées et soutenues à cet égard. Il est donc recommandé d'intégrer la promotion de l'emploi des personnes handicapées dans les programmes d'action destinés aux PME, notamment par le biais de formations et de conseils spécifiques.

La prochaine étape cruciale pour l'éducation nationale est d'augmenter la représentation des jeunes handicapés dans l'enseignement supérieur et les lycées d'enseignement général. Il est impératif de faire de l'augmentation significative du nombre de jeunes handicapés dans les lycées généraux une priorité dans les années à venir. Il est également essentiel de s'efforcer d'atteindre le quota obligatoire



de 6 % d'étudiants handicapés dans l'enseignement supérieur. En outre, les ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) et les EA (Entreprises Adaptées) jouent un rôle central dans les efforts visant à promouvoir l'emploi des personnes handicapées. Il est essentiel de faire évoluer les ESAT et les EA pour promouvoir l'innovation, favoriser l'ouverture sur l'extérieur et élargir leurs missions à l'accompagnement vers l'emploi".

"Informations sur l'emploi des personnes handicapées".

"La méconnaissance des aides disponibles et des mécanismes existants de compensation du handicap, et la nécessité de lutter contre les idées reçues".

"Pour les points de vente, le défi consisterait non seulement à sensibiliser l'équipe de travail, mais aussi à améliorer la relation et l'interface avec le client. Dans l'exemple de la FNAC, lorsque j'y étais récemment, il n'était pas clairement indiqué que l'employée de la FNAC était malentendante, parce que j'ai eu affaire à elle en tant que cliente, et j'ai été un peu confuse moi-même, parce que j'ai commencé à parler plus fort, car je n'avais pas compris tout de suite qu'elle était malentendante. Donc, si je devais donner des cours de formation, le défi que nous pourrions relever serait d'aider les entreprises à travailler sur leur relation avec les clients et les employés handicapés, et de les soutenir autant que possible avec des signes, par exemple, indiquant que le travailleur en question a un handicap, afin que les clients ne se sentent pas mal à l'aise. C'est l'un des défis auxquels sont confrontés les détaillants".

"Le manque de formation, le manque de sensibilisation, le manque de ressources financières et éducatives et l'équipement, parce qu'il doit être adapté aux besoins d'une personne en particulier.

"Je dirais beaucoup de patience, de pédagogie et de compétences personnelles.

"Au niveau des politiques publiques, on parle beaucoup mais on n'agit pas beaucoup. Si l'initiative vient d'en haut, elle peut être plus utile,

Manque de sensibilisation et de visibilité de ces programmes : les gens ne savent pas qu'ils sont disponibles.

Le manque de personnel, car nous avons aussi besoin de formateurs et d'éducateurs compétents ; il faut apprendre à gérer ce type de public, à travailler avec lui ; le manque de motivation des gens si c'est trop complexe pour eux".

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs français de l'EFPP ont mis en évidence les difficultés d'adaptation et de promotion de l'inclusion des personnes handicapées dans les espaces de travail et les établissements d'enseignement. Ces défis comprennent des problèmes d'acceptation de la part des collègues et des clients, un manque de sensibilisation et de compréhension de la part de la main-d'œuvre, et des ressources financières insuffisantes pour acheter et utiliser l'équipement et l'infrastructure nécessaires. Les formateurs soulignent également l'importance de favoriser une culture d'acceptation et un changement d'état d'esprit vis-à-vis de la diversité et de l'inclusion, ainsi qu'un investissement continu dans des infrastructures accessibles et des programmes de formation. En fin de compte, un changement de perspective et une sensibilisation accrue à tous les niveaux sont considérés comme essentiels pour promouvoir un environnement de formation ou de travail véritablement inclusif.

4. Défis rencontrés par les PwHVPD

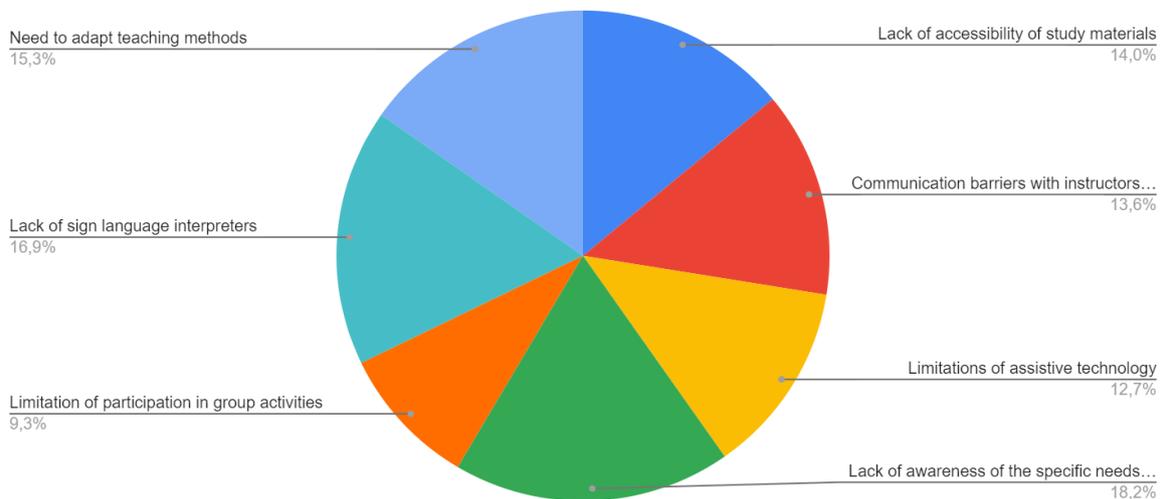


Nous avons demandé aux participants français ce qu'ils considéraient comme les plus grands défis pour la participation effective des personnes malentendantes aux programmes de formation et de nombreux défis ont été soulignés par les détaillants, tels que :

- La nécessité d'adapter la méthode d'enseignement (15,3%)
- Le manque d'accessibilité du matériel d'étude (14%)
- Les obstacles à la communication avec les instructeurs et les pairs (13,6%)
- Les limites de la technologie d'assistance (12,7%)
- Le manque de sensibilisation aux besoins spécifiques des personnes souffrant de déficiences auditives (18,2%)
- La limitation de la participation à des activités de groupe (9,3%)
- Le manque d'interprètes en langue des signes (16,9%)

Ces données figurent dans le graphique ci-dessous :

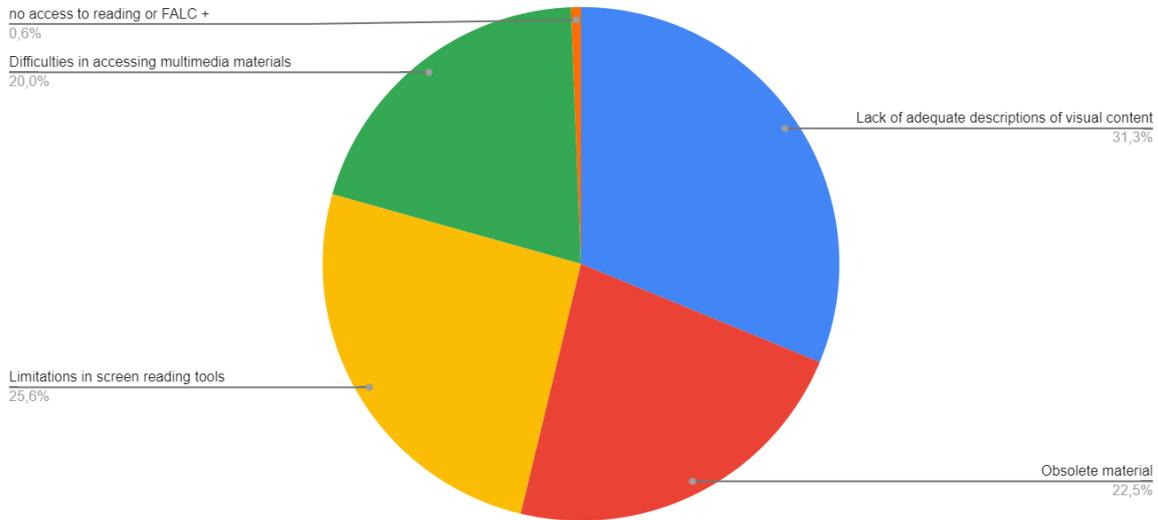
What do you consider to be the greatest challenges for the effective participation of individuals with hearing impairments in training programs?



En outre, nous avons demandé aux détaillants de cocher les options qu'ils considèrent comme applicables aux difficultés rencontrées par les personnes souffrant de déficiences visuelles lors des activités d'apprentissage dans leur entreprise. 20 % d'entre eux pensent que les personnes souffrant de déficiences visuelles éprouvent des difficultés à accéder aux supports multimédias. 31,3 % des détaillants pensent que l'un des défis est le manque de descriptions adéquates des contenus visuels. 25,6 % des détaillants indiquent que l'une des autres difficultés peut être la limitation des outils de lecture d'écran disponibles. Enfin, 22,5 % des détaillants ont déclaré que le matériel obsolète peut constituer un défi pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle. Toutes ces données figurent dans le graphique ci-dessous :

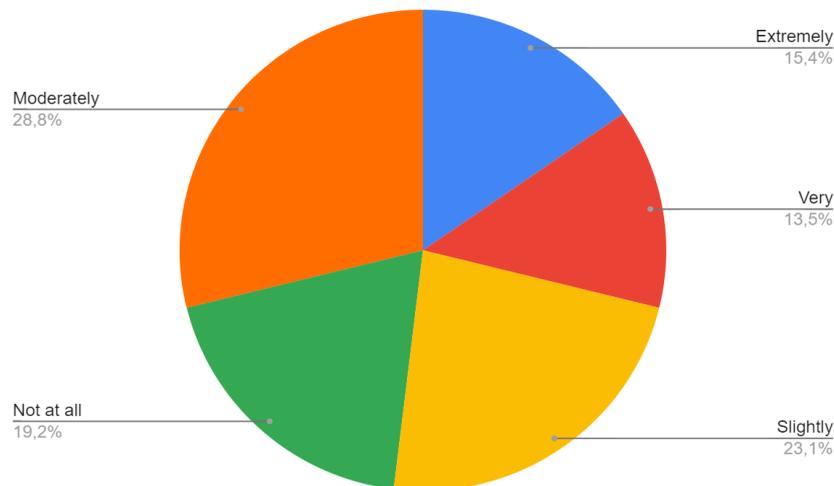


Options that you consider applicable to the challenges experienced by individuals with visual impairments during learning activities in your company:



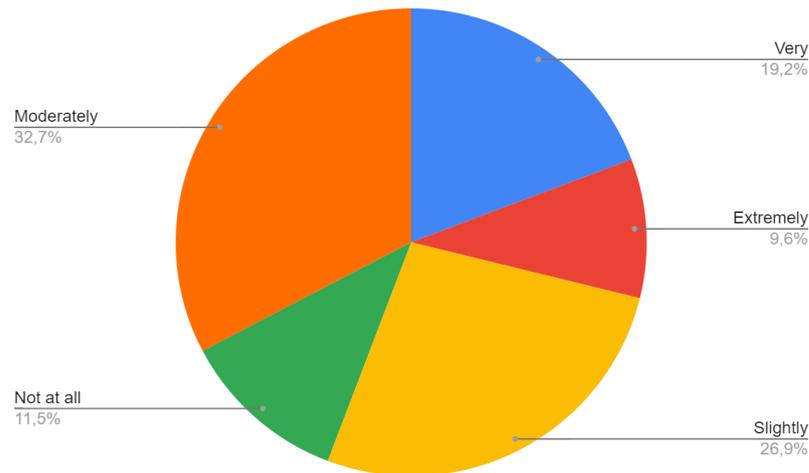
Enfin, nous avons demandé aux détaillants français d'évaluer certains obstacles spécifiques identifiés pour le travail des personnes handicapées physiques dans le secteur du commerce de détail. Les obstacles spécifiques étaient les suivants :

- Obstacle à la communication :



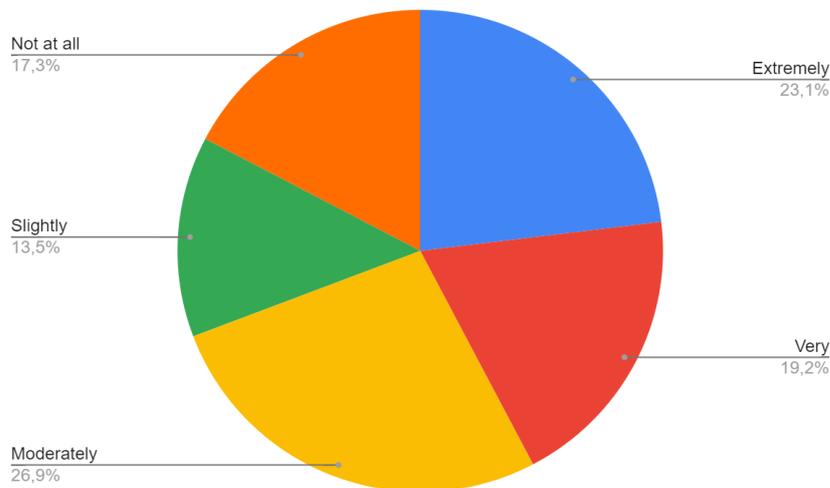
Les détaillants ont modérément identifié la barrière de la communication comme un obstacle au travail des personnes souffrant d'un handicap physique. 15,4 % des détaillants ont identifié cet obstacle comme extrêmement important. 23,1% d'entre eux ont légèrement identifié la barrière de communication comme un obstacle. 19,2% n'ont pas identifié la barrière de communication comme un obstacle au travail des personnes handicapées physiques dans le secteur du commerce de détail. Toutes les données se trouvent dans le graphique ci-dessus.

- Le manque d'accessibilité physique :



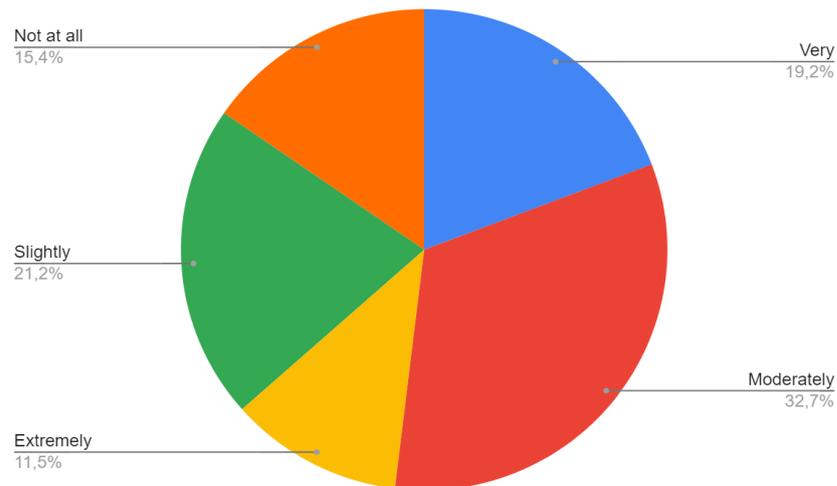
32,7% des détaillants français identifient modérément le manque d'accessibilité physique comme un obstacle pour les personnes handicapées physiques dans le secteur du commerce de détail. 26,6% d'entre eux identifient ce manque d'accessibilité physique comme un obstacle léger. 19,2% des détaillants identifient cet obstacle comme très important. Les données se trouvent dans le graphique ci-dessus.

- Manque de personnel qualifié :



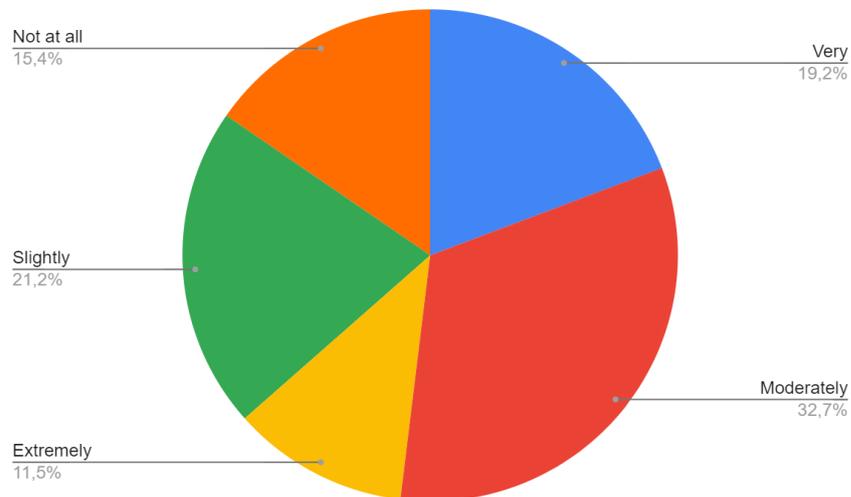
26,9% des détaillants identifient modérément le manque de personnel qualifié comme un obstacle au travail des personnes handicapées physiques dans le secteur de la vente au détail. 23,1% d'entre eux ont identifié cet obstacle comme extrêmement important. 17,3% des détaillants n'ont pas identifié ce manque de personnel qualifié comme un obstacle. Les données se trouvent dans le graphique ci-dessus.

- Manque de produits adaptés :



32,7% des détaillants ont modérément identifié le manque de produits adaptés comme un obstacle au travail des personnes handicapées physiques dans le secteur du commerce de détail. 21,2% d'entre eux ont cependant légèrement identifié cette question comme un obstacle. 15,4% des détaillants français n'ont pas du tout identifié le manque de produits adaptés comme un obstacle. Toutes les données se trouvent dans le graphique ci-dessus.

- Absence de politique d'inclusion :



32,7% des détaillants ont modérément identifié le manque de politique d'inclusion comme un obstacle au travail des personnes handicapées physiques dans le secteur de la vente au détail. 21,2% d'entre eux ont cependant légèrement identifié cette question comme un obstacle. 15,4% des détaillants n'ont pas du tout identifié le manque de politique d'intégration comme un obstacle. Toutes les données se trouvent dans le graphique ci-dessus.

5. Perception générale de l'intégration des personnes handicapées



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 ?", la plupart des détaillants ont répondu qu'ils n'avaient pas constaté de changements particuliers ou qu'ils n'avaient aucune idée d'un changement probable ou non.

Toutefois, certains détaillants ont constaté des changements depuis la pandémie de Covid. La plupart d'entre eux ont déclaré qu'il y avait maintenant une tendance légèrement positive et un changement dans le secteur de la vente au détail pour l'inclusion des personnes handicapées. En effet, la perception générale est certainement en hausse et bien perçue, et nous en parlons davantage. Cela a permis de sensibiliser à la nécessité d'améliorer l'intégration des personnes handicapées, et d'encourager des actions concrètes pour rendre ces environnements plus accessibles et plus inclusifs.

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

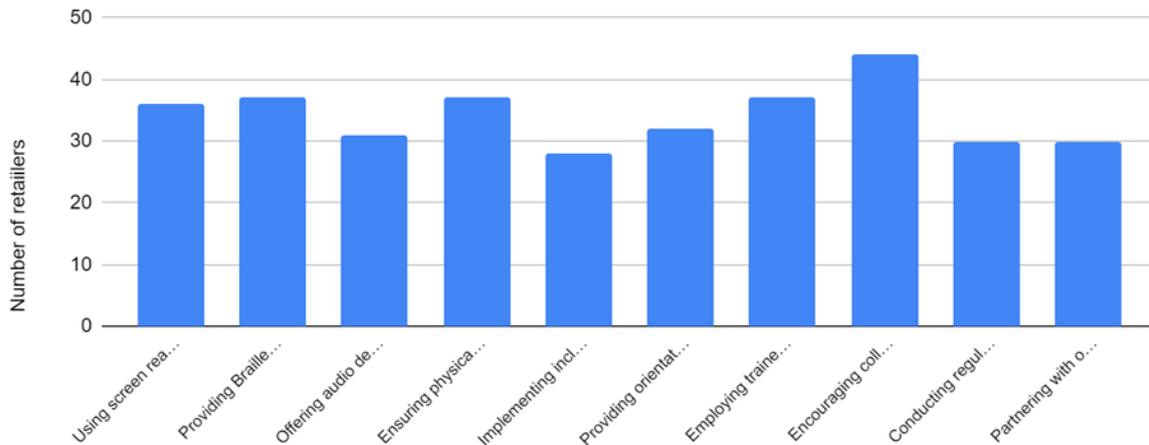
Nous avons demandé aux détaillants français quelles stratégies ils recommanderaient pour améliorer l'accessibilité et l'engagement des personnes malvoyantes dans le cadre de la formation, en s'appuyant sur leur expérience personnelle. De nombreux choix s'offraient à eux, tels que

- Utilisation de matériel compatible avec les lecteurs d'écran pour les sessions de formation en ligne
- Fournir des ressources en braille ou tactiles pour les activités d'apprentissage pratiques
- Proposer des descriptions audio pour les contenus visuels lors des présentations
- Garantir l'accessibilité physique grâce à des cheminements clairs et à une signalisation dans l'établissement de formation
- Mise en œuvre des principes de conception inclusive dans le matériel de formation et la technologie
- Fournir une formation à l'orientation et à la mobilité pour faciliter la navigation en toute sécurité dans l'environnement de formation.
- Employer du personnel formé ou des bénévoles pour fournir une assistance et un soutien pendant les sessions de formation
- Encourager la collaboration et le soutien mutuel entre les participants avec et sans déficience visuelle
- Réaliser des évaluations régulières de l'accessibilité et demander l'avis des participants afin d'améliorer l'expérience de la formation.
- Partenariat avec des organisations ou des agences spécialisées dans les services aux personnes souffrant de déficiences visuelles afin d'assurer un soutien complet.

Les stratégies proposées ont toutes été choisies à parts égales par les participants. Seule une stratégie a été un peu plus reconnue que les autres ; il s'agit de la stratégie visant à encourager la collaboration et le soutien mutuel entre les participants avec et sans déficience visuelle. Tous les résultats de cette question sont présentés dans le graphique ci-dessous :



What strategies do you recommend to enhance accessibility and engagement for individuals with visual impairments in training settings, drawing from your personal experience?

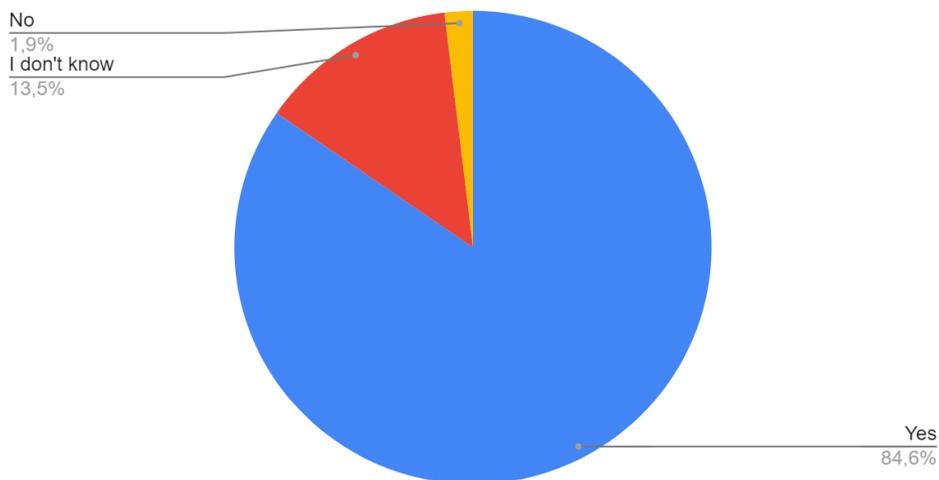


What strategies do you recommend to enhance accessibility and engagement for individuals with visual impairments...

7. Ressources technologiques ou outils spécifiques

84,6% des personnes interrogées ont répondu OUI à la question "*Pensez-vous que des ressources technologiques ou des outils en ligne spécifiques seraient utiles pour soutenir le travail des personnes handicapées ?* Les autres ont répondu non (1,9 %) ou ne savent pas (13,5 %), comme le montre le graphique ci-dessous :

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



En outre, lorsqu'il a été demandé aux formateurs français en EFP d'indiquer s'ils pensaient que des ressources technologiques ou des outils en ligne spécifiques seraient utiles pour soutenir le processus de travail/l'EFP des personnes handicapées et de faire des suggestions à ce sujet, les réponses suivantes ont été reçues :



"Absolument, les ressources technologiques et les outils en ligne peuvent jouer un rôle crucial dans le soutien au travail et au processus d'éducation et de formation professionnelles (EFP) pour les personnes handicapées. Voici quelques suggestions :

- *Logiciel de synthèse vocale qui convertit le texte en parole audio, ce qui peut être utile pour les personnes souffrant de déficiences visuelles ou de difficultés de lecture.*
- *Les logiciels de reconnaissance vocale vous permettent de dicter un texte qui est ensuite transcrit sur l'ordinateur. Ces programmes sont utiles aux personnes qui ont des difficultés à taper ou à écrire.*
- *Les applications spécialement conçues pour la prise de notes, avec des fonctionnalités telles que la prise de notes vocale, des options de formatage simplifiées et la lecture audio des notes, peuvent être très utiles pour les étudiants handicapés.*
- *Outils de transcription et de sous-titrage en temps réel pour les personnes sourdes ou malentendantes, ces outils transcrivent automatiquement la parole en texte, ce qui facilite la compréhension et la participation à des réunions, des cours ou des présentations.*
- *Les applications de gestion du temps, de planification des tâches et de suivi des échéances peuvent être utiles aux personnes souffrant de troubles de l'attention ou de difficultés d'organisation.*
- *Les plateformes utilisées pour la formation professionnelle en ligne sont accessibles aux personnes handicapées, avec des fonctionnalités telles que des options de contraste élevé, des descriptions alternatives pour les images et des lecteurs d'écran compatibles.*
- *Des dispositifs technologiques d'assistance spécialisés peuvent être recommandés, tels que des lecteurs d'écran, des dispositifs de commande à distance, des systèmes de commande vocale, etc.*
- *Solutions innovantes d'accessibilité numérique qui personnalisent l'affichage d'un site web, d'un intranet, d'une application web ou d'un logiciel d'entreprise en fonction des besoins de confort visuel, gestuel, cognitif et/ou temporaire de l'utilisateur. Elles offrent des caractéristiques telles que des options à fort contraste, des tailles de police réglables, des guides de lecture, des commandes gestuelles, des assistants vocaux et d'autres fonctionnalités personnalisables afin d'améliorer l'accessibilité et l'expérience utilisateur pour les personnes handicapées.*

En intégrant ces ressources technologiques et ces outils en ligne dans le processus de travail et de formation professionnelle, les personnes handicapées peuvent bénéficier d'un soutien supplémentaire pour surmonter les obstacles et réussir dans leur domaine professionnel ou éducatif".

"Oui, logiciel de dictée et de lecture..."

"Lecteur de marguerites, livres audio, logiciel de lecture d'écran, etc.

"J'avais suivi une formation et il y avait une partie vidéo, donc c'était très pratique pour les personnes à mobilité réduite qui auraient des difficultés à se déplacer dans la rue avec les marches, etc. La formation en ligne est donc beaucoup plus facile pour ces personnes, car la personne handicapée peut rester dans un environnement familier.

"Oui, ils sont nécessaires. Ils doivent simplement être adaptés, car les besoins des personnes handicapées sont différents et spécifiques. Je sais, par exemple, qu'il existe un outil de transcription en ligne pour les sourds. Je sais aussi que pour les aveugles, il existe une assistance vocale sur leur téléphone, qui leur permet d'être très autonomes (passer un appel, envoyer des messages et des courriels, demander l'heure, la météo, etc.) Ces outils sont intégrés au téléphone et sont donc également utilisés sur le lieu de travail. Ce qui est difficile pour ces personnes, c'est qu'elles essaient de



s'intégrer au maximum, et puis finalement il y en a qui refusent d'utiliser des outils que nous n'utilisons pas forcément.

"Il doit y en avoir, c'est certain. Je sais que j'ai visité une fois une organisation comme ça en Grèce, qui avait un ensemble d'outils adaptés pour les malvoyants, avec des ordinateurs adaptés, des claviers, des souris qui émettent des sons, mais je n'ai pas le nom de ce type d'outil."

"Je pense que c'est essentiel, parce que maintenant tout est en ligne, il y a déjà des plateformes de formation en ligne comme l'e-learning, mais les sites doivent être inclusifs, par exemple avec la possibilité de lire à haute voix, d'agrandir les textes, de contraster, s'il s'agit d'un handicap moteur : la navigation vocale, c'est en fonction du handicap."

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs en EFP et les membres des chambres de commerce ou des associations d'entreprises lors de leurs entretiens soulignent le rôle crucial de la technologie pour soutenir les personnes handicapées dans les processus de travail et d'éducation. Ils soulignent la nécessité de disposer d'outils technologiques adaptés aux différents types de déficiences, tels que des lecteurs d'écran et des affichages en braille pour les malvoyants, des sous-titres pour les malentendants et du matériel adapté pour les personnes à mobilité réduite. En outre, ils s'accordent sur l'importance de rendre le matériel de formation plus accessible en utilisant des enregistrements audio et des vidéos sous-titrées, ainsi qu'en fournissant des outils et des plateformes en ligne inclusifs. Bien que les technologies disponibles soient généralement connues, il est nécessaire d'améliorer les connaissances, la diffusion et la formation des formateurs sur la manière d'intégrer efficacement ces ressources dans leurs pratiques d'enseignement. Dans l'ensemble, les formateurs en EFP reconnaissent que la technologie peut grandement améliorer l'inclusion et la réussite des personnes handicapées dans les environnements de travail et de formation, même si des progrès restent à faire en termes d'accès, de formation et de sensibilisation.

V. Conclusions

En conclusion, le rapport national français fournira des informations qui conduiront à la création du rapport MINDful Retail Inclusivity, visant à identifier les défis et les opportunités associés à l'inclusion des personnes ayant un handicap visuel, auditif ou physique (PwHVPD) dans le secteur de la vente au détail en France. Il ressort de cette étude de terrain menée en France au moyen de questionnaires et d'entretiens avec les différents acteurs concernés, que les employés des magasins de détail sont conscients de la nécessité d'employer des personnes handicapées. Ils reconnaissent la nécessité de promouvoir l'emploi des personnes handicapées et les entreprises pour lesquelles ils travaillent sont sensibles à cette question. Cependant, l'adaptation des conditions de travail semble être un préalable nécessaire ; malgré la volonté des entreprises de travailler dans ce sens, il semble que des formations, notamment sur les différents handicaps, soient jugées nécessaires pour rendre ces idées applicables en conditions réelles. C'est là que le projet MINDFUL prend tout son sens.

Processus dans les espaces de travail

Les détaillants français éprouvent quelques difficultés à créer des espaces de travail accessibles et inclusifs pour les PwHVPD. Les résultats de l'enquête indiquent que la majorité des détaillants reconnaissent l'importance de rendre leurs espaces de travail accessibles aux PwHVPD, mais beaucoup reconnaissent qu'ils ne sont qu'extrêmement ou très accessibles. Toutefois, un petit pourcentage de détaillants reconnaît que leurs locaux ne sont pas du tout accessibles. En outre, un



manque notable de sensibilisation aux aménagements ou technologies spécifiques susceptibles d'améliorer l'accessibilité pour les PwHVDP a été identifié, ce qui indique la nécessité de disposer de meilleurs matériaux et outils dans ce domaine.

En outre, le bien-être des PwHVDP dans les espaces de travail semble être soutenu dans une large mesure par les commerces de détail, qui sont nombreux à s'engager fermement à prendre des mesures pour le promouvoir. Cependant, il y a encore un bon nombre de détaillants qui ne veulent pas soutenir ou ne sont pas susceptibles de prendre des mesures pour le bien-être des PwHVDP. C'est pourquoi il est toujours important de plaider pour un bouclier culturel vers un état d'esprit plus inclusif en France pour l'inclusion des PwHVDP.

En outre, les conditions de travail flexibles et l'encouragement à postuler pour les PwHVDP ne sont que partiellement mis en œuvre par les détaillants français, une proportion considérable de répondants ayant déclaré que leur entreprise n'offrait ces aménagements que dans une mesure modérée ou minimale. Cela suggère qu'il y a une marge d'amélioration dans l'offre de conditions de travail flexibles et dans l'encouragement actif des PwHVDP à postuler à des offres d'emploi.

En ce qui concerne le partage d'informations sur l'accessibilité et l'adaptabilité des espaces de travail, la majorité des participants à l'enquête estime que la qualité est moyenne ou élevée, ce qui indique la nécessité d'une communication plus claire et plus complète à ce sujet. Les bonnes pratiques telles que les rampes d'accès pour les fauteuils roulants, les couloirs larges et les caisses spéciales sont mentionnées mais ne sont pas largement mises en œuvre dans les entreprises.

Enfin, l'absence de formation spécifique ou de lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés dans le secteur de la vente au détail met en évidence une lacune importante dans la préparation des détaillants français à soutenir l'inclusivité. La plupart des participants n'ont jamais été formés pour travailler avec des PwHVDP. Ce résultat souligne la nécessité de mettre en place des programmes de formation plus spécialisés pour favoriser l'inclusion.

Dans l'ensemble, les détaillants français devraient continuer à investir dans la création d'espaces de travail plus accessibles, plus inclusifs et plus favorables aux PwHVDP en améliorant les infrastructures, en encourageant une culture de l'inclusion, en proposant des formations spécifiques et en fournissant des informations plus claires sur l'adaptabilité de l'espace de travail. Ils sont sur la bonne voie, mais il y a encore des progrès à faire.

Compétences et comportements

Les résultats de l'enquête suggèrent que la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés des entreprises françaises de vente au détail sont fortement encouragés dans une certaine mesure, mais qu'il existe un petit pourcentage de détaillants qui ne promeuvent pas ou pas du tout ces valeurs. De même, la confiance dans les compétences et les techniques de communication pour aider les PwHVDP est modérée parmi eux, ce qui suggère un manque de formation et de sensibilisation à une interaction efficace avec les PwHVDP. Certains détaillants ont une solide formation sur ces compétences, mais la plupart d'entre eux n'ont même pas de formation. Cette lacune doit être comblée.

Certains participants à l'enquête ont observé des comportements proactifs visant à intégrer les PwHVDP dans les espaces de travail, mais le manque de soutien externe reste important, puisque près de la moitié des entreprises de vente au détail ne sont pas impliquées. En outre, il semble que les entreprises de vente au détail manquent d'expérience en matière d'intégration des PwHVDP dans les équipes de travail. Seuls quelques détaillants ont répondu qu'ils avaient réussi à intégrer un PwHVDP. Les pratiques de recrutement posent également des problèmes : près de la moitié des personnes

interrogées nient ou ignorent l'existence de mesures d'évaluation spécifiques permettant d'évaluer la capacité d'adaptation des PwHVPD en tant que candidats à des postes de travail. En outre, il est nécessaire d'établir des critères prédéfinis pour évaluer la capacité de ces candidats à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe.

En résumé, les résultats de l'enquête indiquent une certaine prise de conscience de la nécessité d'inclure et de soutenir les PwHVPD, mais il reste encore beaucoup à faire pour favoriser un environnement inclusif et favorable dans les entreprises françaises de vente au détail, ce qui pourrait être fait en améliorant les programmes de formation et de sensibilisation, en établissant des évaluations et des critères structurés dans le processus d'embauche, et en augmentant le recours à des fournisseurs de soutien externes pour mieux intégrer et accommoder les PwHVPD dans les espaces de travail de la vente au détail.

Expériences professionnelles

Les résultats de l'enquête révèlent un contexte préoccupant pour l'état actuel de l'inclusion dans les espaces de travail, en particulier dans le secteur de la vente au détail, car une grande partie des détaillants français n'ont pas connaissance de préférences spécifiques en matière d'embauche pour les PwHVPD. En outre, il y a un manque notable d'activités qui pourraient favoriser la sensibilisation et la compréhension de l'inclusion du handicap dans les espaces de travail. Près de la moitié des détaillants français ont déclaré que leur entreprise entreprenait occasionnellement de telles activités.

La moitié des participants ont répondu qu'ils étaient neutres quant aux possibilités d'avancement de carrière des PwHVPD et à l'adéquation des fonctions avec leur formation et leur expérience professionnelle. En outre, les ressources et le soutien destinés à améliorer l'expérience professionnelle des PwHVPD sont insuffisants, en particulier pour ceux qui ont une expérience du service à la clientèle. En effet, près de 60 % des participants ont répondu qu'ils ne savaient pas ou que leur entreprise ne fournissait pas de soutien et de ressources. Cependant, la promotion de l'acceptation et de l'inclusion sur le lieu de travail est reconnue par les détaillants français. Ils pensent que cela permettrait une plus grande inclusion des personnes handicapées dans la société et sur le lieu de travail. En outre, il a été souligné que très peu d'entreprises mettent en avant des candidats handicapés parce que l'image de l'entreprise est très importante pour elles. Par conséquent, ce type de promotion de la diversité et de l'inclusion de manière radicale peut permettre à certains recruteurs de les inclure et d'ouvrir de nouvelles opportunités pour les personnes handicapées, car elles ont tout autant le droit de se voir offrir une chance de travailler. Pour cela, les gouvernements ou tout autre organisme public peuvent permettre et promettre aux entreprises une bataille gagnant-gagnant pour la valeur ajoutée.

En outre, les programmes de formation adaptés au secteur de la vente au détail qui pourraient soutenir les PwHVPD sont perçus comme efficaces, même s'il est mentionné que seules quelques entreprises du secteur ont mis en place de tels programmes, alors qu'il y a également un manque de politiques d'inclusion.

Défis, perspectives et suggestions

Les résultats de l'enquête ont montré que le secteur du commerce de détail en France est confronté à des défis importants en termes d'amélioration de l'inclusion des PwHVPD. Cependant, un niveau modéré d'optimisme pour une amélioration parmi les détaillants français a émergé, mais beaucoup d'entre eux ne sont toujours pas au courant des meilleures pratiques et des solutions pour relever ces défis.

Les entreprises de vente au détail ainsi que les prestataires de formation professionnelle sont confrontés à une série d'obstacles, notamment en matière de communication, de sensibilisation, d'équipement et de matériel spécialisé pour soutenir efficacement les PwHVPD. En conclusion, les réponses fournies par les formateurs français ont mis en évidence les difficultés d'adaptation et de promotion de l'inclusion des personnes handicapées dans les espaces de travail et les établissements d'enseignement. Ces défis comprennent des problèmes d'acceptation de la part des collègues et des clients, un manque de sensibilisation et de compréhension de la part de la main-d'œuvre, et des ressources financières insuffisantes pour acheter et utiliser l'équipement et l'infrastructure nécessaires. Les formateurs soulignent également l'importance de favoriser une culture d'acceptation et un changement d'état d'esprit vis-à-vis de la diversité et de l'inclusion, ainsi qu'un investissement continu dans des infrastructures accessibles et des programmes de formation. En fin de compte, un changement de perspective et une sensibilisation accrue à tous les niveaux sont considérés comme essentiels pour promouvoir un environnement de formation ou de travail véritablement inclusif.

Malgré ces difficultés, il existe un consensus sur le fait que la technologie fournit des ressources et des outils (par exemple, des lecteurs d'écran, des affichages en braille et la synthèse vocale) qui pourraient être très utiles aux PwHVPD lorsqu'elles travaillent dans des environnements de vente au détail et de formation, en améliorant l'inclusivité et l'engagement.

Conclusion générale

Le secteur français de la distribution est confronté à des défis notables en matière de promotion de l'inclusion des PwHVPD. Malgré quelques progrès dans l'adaptation des méthodes de formation et la reconnaissance de la valeur des pratiques inclusives, de nombreux détaillants français manquent de sensibilisation, de formation spécifique et d'infrastructures adéquates pour soutenir efficacement les PwHVPD dans les espaces de travail des détaillants. Les commentaires recueillis nous ont permis d'identifier les domaines d'expertise à aborder par la formation qui sera développée dans le cadre du projet. Il s'agit notamment de :

- Améliorer les connaissances sur les différents handicaps
- L'écoute active
- Empathie
- Jeux de rôle
- Gestion d'équipe
- Communication inclusive
- Résolution de problèmes

Les futurs cours de formation devront tenir compte des critères d'inclusion dans leurs méthodologies d'apprentissage, ainsi que des critères d'accessibilité dans la création de ressources pédagogiques, en prenant en compte les apprenants handicapés.