



# ΕΘΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

## ΓΑΛΛΙΑ

### Πίνακας Περιεχομένων

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Εισαγωγή.....                                | 1  |
| I. Διαδικασίες σε χώρους εργασίας.....       | 4  |
| II. Δεξιότητες και Συμπεριφορές .....        | 15 |
| III. Εργασική Εμπειρία.....                  | 21 |
| IV. Προκλήσεις, προοπτικές & προτάσεις ..... | 29 |
| V. Συμπεράσματα.....                         | 40 |
| Διαδικασίες στους χώρους εργασίας.....       | 40 |
| Δεξιότητες και Συμπεριφορές.....             | 41 |
| Προκλήσεις, προοπτικές & προτάσεις .....     | 42 |
| Συνολικό Συμπέρασμα .....                    | 42 |

### Εισαγωγή

- MINDful project

Το MINDful αποτελεί ένα ευρωπαϊκό έργο που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+. Το έργο αντιμετωπίζει την έλλειψη εργατικού δυναμικού στον τομέα του λιανικού εμπορίου της ΕΕ και στοχεύει στην αντιμετώπιση των προκλήσεων απασχόλησης που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία (ΑΜΕΑ), ιδίως στις αγροτικές περιοχές. Παράλληλα αναγνωρίζει την απροθυμία των εργοδοτών να προσλάβουν άτομα με αναπηρία λόγω των υφιστάμενων εμποδίων στο εργασιακό περιβάλλον και στην αγορά εργασίας. Το έργο στοχεύει να εξοπλίσει τους εργοδότες λιανικής πώλησης με τις απαραίτητες γνώσεις για τη δημιουργία χώρων εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, να παρέχει βοήθεια στην αναζήτηση εργασίας και να αναπτύξει ένα περιβάλλον φιλικό προς τα άτομα με αναπηρία. Αξιοποιώντας το υψηλό δυναμικό απασχόλησης του τομέα του λιανικού εμπορίου, το MINDful επιδιώκει να γεφυρώσει το χάσμα στην απασχόληση των ατόμων με αναπηρία προσφέροντας προσαρμοσμένα προγράμματα κατάρτισης για τους λιανοπωλητές, προωθώντας τελικά πρακτικές απασχόλησης χωρίς αποκλεισμούς.

- Η έκθεση του ευρωπαϊκού έργου MINDful για την ενσωμάτωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στο λιανικό εμπόριο

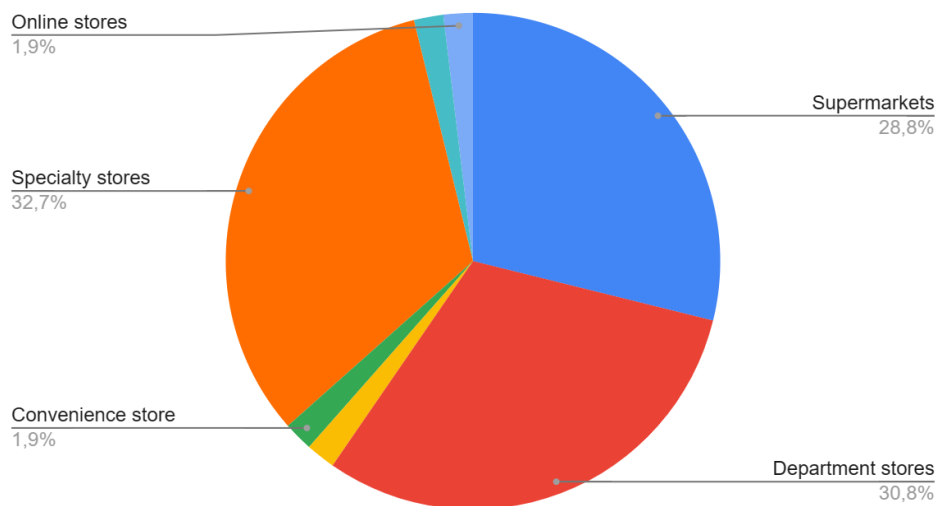


Η έκθεση για την ένταξη στο λιανικό εμπόριο του έργου MINDful επικεντρώνεται στην παροχή μιας απεικόνισης της κατάστασης στις τρεις χώρες της εταιρικής σχέσης: Γαλλία, Ισπανία και Ελλάδα. Κάθε εταίρος υπέβαλε ένα ερωτηματολόγιο και πήρε συνεντεύξεις από τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς για τη συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με την επαγγελματική ένταξη των ατόμων με αναπηρία στη χώρα τους.

Η παρούσα έκθεση βασίζεται σε ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις σχετικά με την ένταξη ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στους χώρους εργασίας του λιανικού εμπορίου. Το ερωτηματολόγιο έλαβε 84 απαντήσεις από τη Γαλλία ενώ πραγματοποιήθηκαν και 10 συνεντεύξεις.

Η παρούσα έκθεση θα δώσει μια επισκόπηση αυτών των απαντήσεων, με την πλειονότητα των ερωτηθέντων να προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς λιανικού εμπορίου :

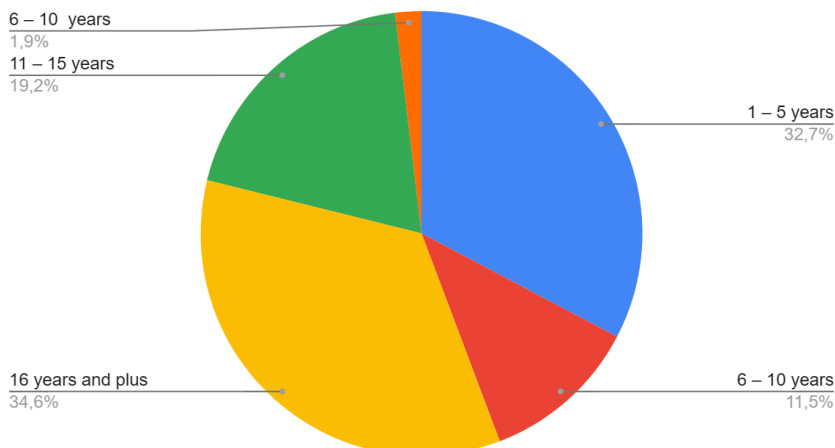
In what type of retail sector do you work?



Οι ερωτηθέντες εργάζονται στον τομέα αυτό εδώ και αρκετά χρόνια, όπως δείχνει το ακόλουθο γράφημα:



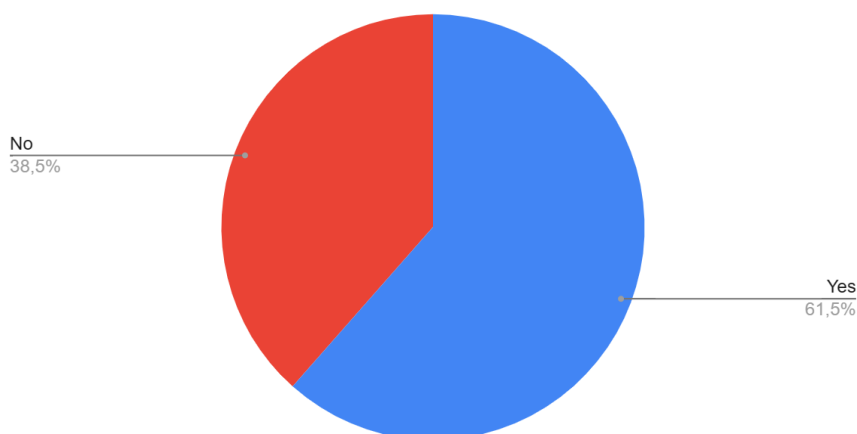
How many years have you been working in this sector?



Πράγματι, το 34,6% των λιανοπωλητών εργάζονται στον τομέα του λιανικού εμπορίου για περισσότερα από 16 χρόνια. Το 32,7% εργάζεται στον τομέα μεταξύ 1 και 5 ετών. Το 19,2% εργάζεται μεταξύ 11 και 15 ετών και οι υπόλοιποι εργάζονται στον τομέα του λιανικού εμπορίου μεταξύ 6 και 10 ετών.

Καθώς η παρούσα έκθεση επικεντρώνεται στην ένταξη των ατόμων με οπτική, ακουστική ή σωματική αναπηρία (ΑΜΕΑ) στον τομέα του λιανικού εμπορίου, η κεντρική και κυρίαρχη ερώτηση στο ερωτηματολόγιο και στη συνέντευξη ήταν αν οι εταιρείες απασχολούν ή έχουν απασχολήσει στο παρελθόν άτομα με ακουστική, οπτική ή σωματική αναπηρία ή αν γνωρίζουν κάποια εταιρεία που απασχολεί άτομα με αναπηρία. Η πλειονότητα των εταιρειών απασχολεί ή έχει απασχολήσει στο παρελθόν άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας (61,5%), όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

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



Όσον αφορά τους συμμετέχοντες στη συνέντευξη, αρχικά, όσον αφορά το προφίλ τους, 5 από αυτούς είναι εκπαιδευτές επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και 5 από αυτούς είναι μέλη Επιμελητηρίων και Συλλόγων, με διαφορετικές ειδικότητες και τομείς σπουδών, όπως:



- Διευθυντής οικονομικής ανάπτυξης
- Καθηγητής εμπορίου
- Υπεύθυνος σχέσεων επιχειρήσεων/εκπαιδευομένων
- Σύμβουλος επιχειρήσεων και αιρετών εκπροσώπων / Γενικός Διευθυντής
- Διαχειριστής βιομηχανικών έργων
- Εκπαιδευτής ενηλίκων
- Εκπαιδευτής (με δίπλωμα) για όλα τα κοινά (παιδιά, ανήλικοι, νέοι, ενήλικες, ηλικιωμένοι) για τον Ερυθρό Σταυρό και για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Εκπαιδευτής για νέους /ενήλικες
- Υπεύθυνος έργου και ανώτερος εκπαιδευτής (εκπαίδευση ενηλίκων)
- Εκπαιδευτής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης

Όσον αφορά την ερώτηση ανοικτού τύπου σχετικά με την προηγούμενη εμπειρία σε εργασία ή κατάρτιση με άτομα με ειδικές ανάγκες, ή με το αν γνωρίζουν επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου που απασχολούν άτομα με ειδικές ανάγκες, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

"Ναι, ως εκπαιδευτής ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, ο κοινό-στόχος μας είναι μεγαλύτερα άτομα που έχουν προβλήματα υγείας, οπότε κάνουμε εκπαίδευση με ανθρώπους που έχουν προβλήματα ακοής, όρασης, διαβήτη, προβλήματα δηλαδή που συνδέονται με την ηλικία τους".

"Δεν εκπαιδεύτηκα καθόλου σε αυτά τα θέματα, εκπαιδεύτηκα μόνος μου, θα μπορούσατε να πείτε, λίγο στην πράξη, μαθαίνοντας να αντιλαμβάνομαι τα προβλήματα των ανθρώπων μεγαλύτερης ηλικίας (προβλήματα όρασης και ακοής κ.λπ.) Όχι, δεν νομίζω ότι γνωρίζω αυτό το είδος της εταιρείας, τουλάχιστον όχι άμεσα. Γνωρίζω όμως ότι ορισμένοι συνάδελφοί μου είχαν λάβει μέρος σε μαθήματα κατάρτισης ή, εν πάση περιπτώσει, είχαν συναντηθεί με ευρωπαίους εταίρους που είχαν έρθει στο Παρίσι και είχαν επισκεφθεί προσαρμοσμένες κουζίνες ή τουλάχιστον εστιατόρια και επιχειρήσεις εστίασης".

"Ναι. Κατά τη διάρκεια των μαθημάτων κατάρτισης που παρακολούθησα στον Ερυθρό Σταυρό, είχαμε ένα μέρος προσομοίωσης όπου φανταζόμασταν ότι είχαμε ένα άτομο με κινητική αναπηρία, ή που ήταν τυφλό ή κουφό. Στην εκπαίδευση, το κάνουμε αυτό για να προσπαθήσουμε να δούμε πώς συμπεριφέρεσαι με κάποιον που έχει αναπηρία, και ο εκπαιδευτής μας εξηγεί πώς να χειριστούμε αυτού του είδους την κατάσταση. Είχαμε μια ημέρα ή μισή ημέρα πάνω σε αυτό. Στην πραγματικότητα, σε αυτή την ένωση με την οποία συνεργάστηκα, που ονομάζεται "ALD" - Association Loisirs Détente - στη Λιλ, όπου ήμουν νεαρή εργαζόμενη, έχουν ένα τμήμα όπου προσφέρουν εκδρομές. Και τώρα που το σκέφτομαι, είχα ένα πολύ πιο επίσημο σεμινάριο κατάρτισης για μια άλλη ένωση στο Παρίσι, που ονομάζεται Grande Ourse. Είχα να παρακολουθήσω ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο και μας είχαν στείλει κάποια έγγραφα για να μελετήσουμε για το ταξίδι".

"Ναι (δούλεψα με ένα τυφλό άτομο πριν από περίπου είκοσι χρόνια- δυστυχώς, η αναπηρία δεν λαμβανόταν πολύ σοβαρά υπόψη στις εταιρείες εκείνη την εποχή, οπότε αναγκάστηκε να παραιτηθεί. Αυτό προκάλεσε μεγάλη αναστάτωση στην καθημερινότητά της (δεν είχε δουλειά, δεν είχε δικαίωμα οδήγησης). Το άτομο αυτό δεν επέστρεψε έκτοτε ποτέ στην εργασία του. Είναι κρίμα, γιατί είχε πολλές δεξιότητες".

"Ναι, η εταιρεία Decathlon στη Λιμόζ απασχολεί ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα ως υπάλληλο στο ταμείο, ή η εταιρεία Agri 23 στο Gouzou, όπου ένας από τους πωλητές πάσχει από σωματική αναπηρία, για παράδειγμα".



"Ναι, έχω συνεργαστεί με κάποιον με σωματική αναπηρία και με προβλήματα ακοής. Γνωρίζω μια καταρτισμένη εταιρεία που βοηθά στην εξεύρεση θέσεων εργασίας για άτομα με ορατές και μη ορατές αναπηρίες".

2 μέλη Επιμελητηρίων και Συλλόγων δεν είχαν συνεργαστεί με κανένα άτομο με αναπηρία.

Συμπερασματικά, με βάση τις πληροφορίες από τις συνεντεύξεις που έδωσαν οι εκπαιδευτές επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τα μέλη των επιμελητηρίων, των επιχειρήσεων και των Συλλόγων, καθίσταται σαφές ότι υπάρχει ευρεία ευαισθητοποίηση και εμπειρία στην εργασία με άτομα με αναπηρία σε διάφορους τομείς. Πολλοί εκπαιδευτές έχουν εργαστεί ή εργαστεί εθελοντικά με άτομα με σωματικές, οπτικές ή ακουστικές αναπηρίες σε διάφορα περιβάλλοντα. Συνολικά, οι εκπαιδευτές ΕΕΚ δείχνουν θετική στάση απέναντι στην εργασία με άτομα με αναπηρία και αναγνωρίζουν ότι διαθέτουν μοναδικές δεξιότητες και προοπτικές που θα μπορούσαν να προσφέρουν στον εργασιακό χώρο.

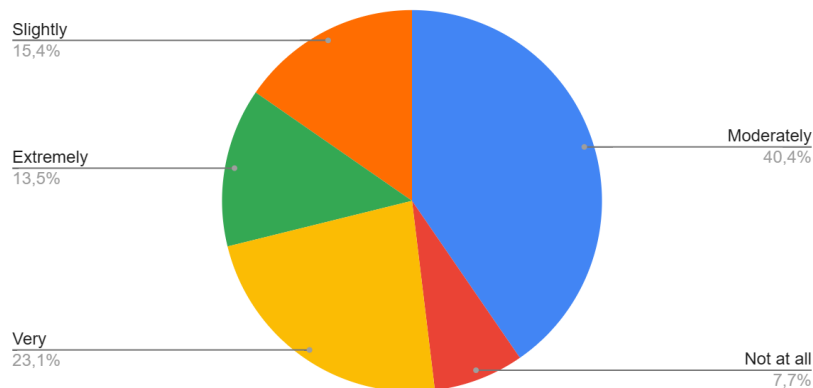
## I. Διαδικασίες σε χώρους εργασίας

Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για να συγκεντρωθούν οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ένταξη των ατόμων με αναπηρία στις εργασιακές διαδικασίες.

### 1. Προσβασιμότητα των χώρων εργασίας, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για τα ΑΜΕΑ

Στην ερώτηση "Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις σας είναι ή θα ήταν προσβάσιμοι (σε περίπτωση που δεν περιλαμβάνουν ακόμη άτομα με αναπηρία) για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;", οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

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?



Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (40,4%) πιστεύει ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις τους είναι μέτρια προσβάσιμοι για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας. Το 36,6% από αυτούς πιστεύει ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις τους είναι σε μεγάλο βαθμό ή εξαιρετικά προσβάσιμοι για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας. Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι μόνο το 7,7% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις τους δεν είναι καθόλου προσβάσιμοι σε άτομα με



προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας και το 15,4% αυτών θεωρούν ότι είναι ελαφρώς προσβάσιμοι.

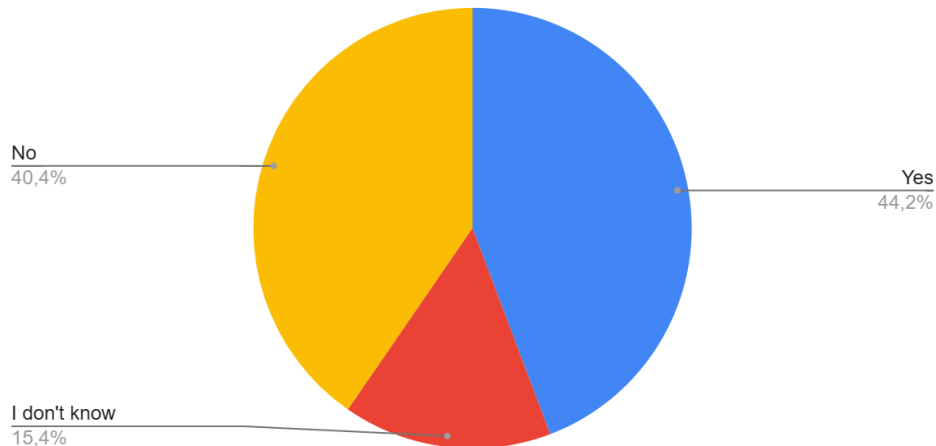
Επιπλέον, όταν θέσαμε την ερώτηση "Πιστεύετε ότι οι χώροι εργασίας και ο εξοπλισμός της εταιρείας σας είναι ή θα ήταν κατάλληλοι για την απασχόληση ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;", οι συμμετέχοντες απάντησαν ως εξής:

- Για το προσωπικό δεν είναι καθόλου προσαρμοσμένο, δεν είναι μια θέση εργασίας όπου μπορείς να εργαστείς όταν έχεις αναπηρία. Όταν έχεις μια αναπηρία, κάποιος που είναι τυφλός δεν μπορεί να διαβάσει μια συνταγή, κάποιος που είναι κωφός δεν μπορεί να επικοινωνήσει με τους ασθενείς, η κατανόηση μεταξύ του επαγγελματία υγείας και του ασθενούς είναι το πιο σημαντικό πράγμα. Ακόμη και για κάποιον με σωματική αναπηρία, πρέπει να βγάζεις τα φάρμακα, υπάρχουν συρτάρια, κουτιά και ούτω καθεξής, οπότε δεν είναι προσαρμοσμένο. Για τους πελάτες, από την άλλη πλευρά, καθώς είμαστε φαρμακείο, φυσικά οι χώροι μας είναι προσαρμοσμένοι για άτομα με αναπηρία.
- Όχι, επειδή εργάζομαι σε αρτοποιείο.
- Σε σύγκριση με τους αρτιμελείς εργαζόμενους, οι εργαζόμενοι με αναπηρία είναι λίγοι σε αριθμό, οπότε η εταιρεία δεν βλέπει απαραίτητα τον λόγο να επενδύσει σε προσαρμοσμένο εξοπλισμό γι' αυτούς.
- Όλα εξαρτώνται από το είδος της αναπηρίας. Έχουν τοποθετηθεί εξειδικευμένα εργαλεία για ορισμένους συναδέλφους μου με αναπηρία, αλλά για ένα άτομο με προβλήματα όρασης, η εταιρεία στην οποία εργάζομαι σίγουρα δεν θα προσαρμοζόταν.
- Η ευελιξία της δουλειάς μας απαιτεί κινητικότητα (εργασία σε ύψος, βαριά φορτία) και οπτική οξύτητα για την επιλογή χρωμάτων και τη βαφή. Τα σωματικά μειονεκτήματα μπορούν να προσαρμοστούν.
- Όλα εξαρτώνται από την αναπηρία. Οι χώροι είναι ενοικιαζόμενοι, οπότε δεν είναι προσαρμόσιμοι και έχουν πολλά σκαλοπάτια.
- Ναι, θα μπορούσε να προσαρμοστεί σε άτομα με αναπηρία, με προσαρμοσμένα ωράρια και θέσεις εργασίας.
- Ναι, αλλά όχι πλήρως, ειδικά για τα άτομα με προβλήματα όρασης, καθώς το δάπεδο δεν έχει σήμανση για να τα βοηθήσει, για παράδειγμα.
- Ναι, εγκατάσταση ραμπών πρόσβασης, μεγάλα ανοίγματα και ο απαραίτητος εξοπλισμός για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας".
- Οι διαδικτυακές πωλήσεις περιλαμβάνουν την προετοιμασία δεμάτων (δηλαδή την παραλαβή των εμπορευμάτων και τη συσκευασία τους), οπότε οποιοσδήποτε μπορεί να κινηθεί και να πάρει αντικείμενα μπορεί να το κάνει, εφόσον μπορεί να διαβάσει μια παραγγελία και να διακρίνει τα διάφορα προϊόντα.
- Όλοι οι χώροι είναι ευρύχωροι, οι τουαλέτες είναι προσαρμοσμένες.
- Έχουμε αρκετά άτομα με διάφορες αναπηρίες.
- Ναι, για ορισμένες μορφές αναπηρίες, όπως η απώλεια ακοής. Υπάρχουν επίσης ξεχωριστά γραφεία.
- Ναι, υπάρχουν κατάλληλες θέσεις εργασίας και ευέλικτο ωράριο.
- Ναι, ιδίως χάρη στους ανελκυστήρες. Είμαστε μια εταιρεία που βασίζεται στην απαγόρευση των διακρίσεων στις προσλήψεις.
- Θεωρώ ότι οι εργασίες που πρέπει να εκτελούνται πρέπει να γίνονται με διαφορετικό τρόπο που να είναι απλούστερος για το άτομο, αυξάνοντας έτσι την αυτονομία και έχοντας έναν κατάλληλο χώρο εργασίας.
- Ο χώρος μεταξύ των ραφιών είναι αρκετά ευρύς για ένα άτομο με αναπηρία και η είσοδος του καταστήματος είναι φιλική προς τα αναπηρικά αμαξίδια.
- Ναι, ένα άτομο με προβλήματα ακοής μπορεί να γεμίσει τα ράφια μια χαρά.
- Η δουλειά μου είναι να επιδεικνύω ένα προϊόν στα σπίτια των μελλοντικών πελατών. Εγώ ο ίδιος έχω σωματική αναπηρία και όλα πάνε καλά για μένα. Διαχειρίζομαι μόνος μου το πρόγραμμά μου.



Τέλος, στις ερωτήσεις "Έχετε παρατηρήσει συγκεκριμένες ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που εφαρμόζονται στους χώρους εργασίας του λιανικού εμπορίου και ενισχύουν την προσβασιμότητα των ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας; Εάν ναι, ποιες είναι αυτές οι ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που έχετε παρατηρήσει;", οι ερωτηθέντες απάντησαν:

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



Οι ερωτηθέντες που απάντησαν "ναι" σε αυτή την ερώτηση δίνουν τα ακόλουθα παραδείγματα ρυθμίσεων ή τεχνολογιών που έχουν παρατηρήσει:

- Τη δυνατότητα ανάγνωσης σε γραφή Braille ή ενεργοποίησης φωνητικής βοήθειας
- Προσαρμοσμένες καρέκλες για άτομα με κινητικά προβλήματα στα ταμεία των πολυκαταστημάτων
- Πιο ευέλικτο ωράριο εργασίας, προσαρμοσμένα καθίσματα
- Ανελκυστήρας, ειδικό κάθισμα, ρυθμιζόμενο γραφείο, ράμπες
- Ενδεικτική λυχνία για άτομα με προβλήματα ακοής
- Προσβασιμότητα, χαμηλότερο ράφι πρόσβασης, κουδούνι PMR
- Κατάλληλη μουσική
- Μεγαλύτερες αίθουσες προσαρμογής ρούχων
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας, χώρος εργασίας φιλικός προς την αναπηρία
- Ήχος στα ταμεία, ειδικά διαμορφωμένοι ανελκυστήρες για άτομα με αναπηρία
- Πληκτρολόγιο για τυφλούς
- Πολλές συμβάσεις ανάθεσης για άτομα με αναπηρία που φροντίζουν το άτομο



- Καροτσάκια, διευθετήσεις ωρολογίου προγράμματος, ειδικές καρέκλες και μερικές αλλαγές για τη βελτίωση της καθημερινότητάς τους (μαρκαδόροι αντί για στυλό, για παράδειγμα).
- Οθόνη με λεπτομερή στοιχεία για τα είδη και τις τιμές τους στο ταμείο για καλύτερη επικοινωνία με τα άτομα με αναπηρία
- Παράδειγμα δονητή συναγερμού πυρκαγιάς
- Εκπαίδευση στη νοηματική γλώσσα εντός του καταστήματος
- πλατφόρμα ανύψωσης, καταλληλότερη θέση εργασίας, σύστημα ασφαλείας
- Είσοδοι, τουαλέτες, ξεχωριστά ταμεία
- Λωρίδες θορύβου για άτομα με προβλήματα όρασης
- προσθήκη εξοπλισμού για τη μεταφορά βαρέων φορτίων
- Προβλήματα ακοής: καταγραφή φωνής σε κινητά τηλέφωνα για ταχύτερη μεταγραφή των οδηγιών-Αναπηρία όρασης: μεγάλες, πολύχρωμες οθόνες / αποφυγή αποδιοργάνωσης των χώρων (πανομοιότυπη διάταξη εργαλείων και σκευών) - να διατηρείτε πάντα την ίδια διαδρομή για να φτάσετε στο σταθμό εργασίας σας - σωματική αναπηρία: π.χ. κορδόνια παπουτσιών - ΜΑΠ (Μέσα Ατομικής Προστασίας) προσαρμοσμένος για δυσπραξία (προβλήματα παρξίας)". - Σωματική αναπηρία: π.χ. κορδόνια παπουτσιών - ΜΑΠ προσαρμοσμένα στα κορδόνια παπουτσιών (προβλήματα παρξίας)

Όσον αφορά τις γνώσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα που βασίζεται σε συνεντεύξεις, έδωσαν τις ακόλουθες απαντήσεις στην ερώτηση "Με βάση την εμπειρία σας, ποιες θα ήταν οι βασικές σας προτάσεις για την αύξηση της προσβασιμότητας και της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία σε ένα χώρο εργασίας ή στον εκπαιδευτικό χώρο;":

"Πρώτα απ' όλα, πρέπει να επιταχύνουμε την επεξεργασία των φακέλων του Τμήματος Δημόσιας Υγείας. Αυτό απαιτεί μια καλοπροαίρετη ομάδα και εκπαίδευση σε θέματα αναπηρίας. Συμμετοχή άλλων εργαζομένων στην καθημερινή εργασία του ατόμου αυτού, ώστε να διευκολύνεται η εκτέλεση των καθηκόντων του".

"Ανάπτυξη εργαλείων που είναι προσβάσιμα σε όλους (QR code που συνδέει με ένα πρόγραμμα λογισμικού για την ανάγνωση κειμένου για άτομα με προβλήματα όρασης, υπότιτλοι για ήχο/βίντεο κ.λπ.".

"Διοργανώστε τακτικές συνεδρίες ευαισθητοποίησης για τους εργαζόμενους ή τους σπουδαστές για να τους ενημερώσετε σχετικά με τους διάφορους τύπους αναπηρίας, τις επιπτώσεις τους και τις καλύτερες προσεγγίσεις για την προώθηση της αλληλεπίδρασης χωρίς αποκλεισμούς. Η καλύτερη κατανόηση των αναπηριών συμβάλλει στη δημιουργία ενός πιο φιλόξενου και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλοντος. Διασφαλίστε ότι το εργασιακό ή μαθησιακό περιβάλλον είναι προσβάσιμο σε όλους, εγκαθιστώντας εξοπλισμό όπως ράμπες πρόσβασης, προσαρμοσμένους ανελκυστήρες, αυτόματες πόρτες και χώρους εργασίας που έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

Προσαρμόστε τις πολιτικές και τις διαδικασίες ώστε να ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, για παράδειγμα προσφέροντας προσαρμογές στο πρόγραμμα εργασίας ή σπουδών, χορηγώντας άδεια για τηλεργασία ή προτείνοντας εναλλακτικές μεθόδους αξιολόγησης.



Να συμμετέχουν ενεργά τα άτομα με αναπηρία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση πρωτοβουλιών για τη βελτίωση της προσβασιμότητας και της ένταξης. Οι προοπτικές και οι εμπειρίες τους είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών λύσεων. Δημιουργήστε εκδηλώσεις και εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την προώθηση της ένταξης, αναγνωρίζοντας τη συμβολή των ατόμων με αναπηρία στον εταιρικό κόσμο.

Με την προληπτική εφαρμογή αυτών των μέτρων και τη δέσμευση για ένα πραγματικά συμπεριληπτικό περιβάλλον, οι χώροι εργασίας και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να προωθήσουν την πλήρη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία, αξιοποιώντας παράλληλα την ποικιλομορφία και τη μοναδική συνεισφορά του κάθε ατόμου."

"Καλύτερη κατανόηση της μορφής αναπηρίας κάθε ατόμου, για να συνειδητοποιήσουμε τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει ανάλογα με την αναπηρία του, προσαρμογή των εργαλείων εργασίας και επικοινωνίας."

"Θα ήταν καλό να υπήρχε ένα τμήμα στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που να καθοδηγείται από ένα άτομο με αναπηρία και όλοι να πρέπει να προσαρμοστούν σε αυτό το άτομο, έτσι ώστε να αντιστρέψουμε την κλασική κατάσταση του ατόμου με αναπηρία που προσαρμόζεται σε άτομα χωρίς αναπηρία, και έτσι να το αντιστρέψουμε αυτό και έτσι να είναι τα άτομα με αναπηρία που διδάσκουν σύμφωνα με την αντίληψή τους για το περιβάλλον τους και τα πράγματα στους άλλους στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα."

*"Δημιουργία κατάρτισης ευαισθητοποίησης για να αποκτήσουν τα άτομα χωρίς αναπηρία που εργάζονται με άτομα με αναπηρία τις δεξιότητες που χρειάζονται για να συνεργαστούν μαζί τους. Κατά τη διάρκεια ενός ημήμερου εκπαιδευτικού σεμιναρίου που έκανα για τον Ερυθρό Σταυρό, κατά τη διάρκεια του οποίου προσομοιώσαμε την παρουσία ενός ατόμου με αναπηρία, δηλαδή ένας από τους συμμετέχοντες είχε φορέσει ένα μαντήλι στα μάτια, ή ένα κράνος που εξουδετερώνει τον θόρυβο, ή βρισκόταν σε αναπηρικό καροτσάκι, καθώς εκπαιδεύαμε στις πρώτες βοήθειες, έπρεπε να δείξουμε στο "ανάπηρο" άτομο πώς να κάνει ένα PLS, είχαμε προσαρμόσει το PLS για το ανάπηρο άτομο στο αναπηρικό καροτσάκι. Το ίδιο ισχύει και για τους τυφλούς και τους κωφούς. Κάνει τη ζωή τους ευκολότερη και μπορεί να κάνει τη διαφορά. Πρέπει να επενδύσετε σε φυσικές εγκαταστάσεις που είναι προσαρμοσμένες".*

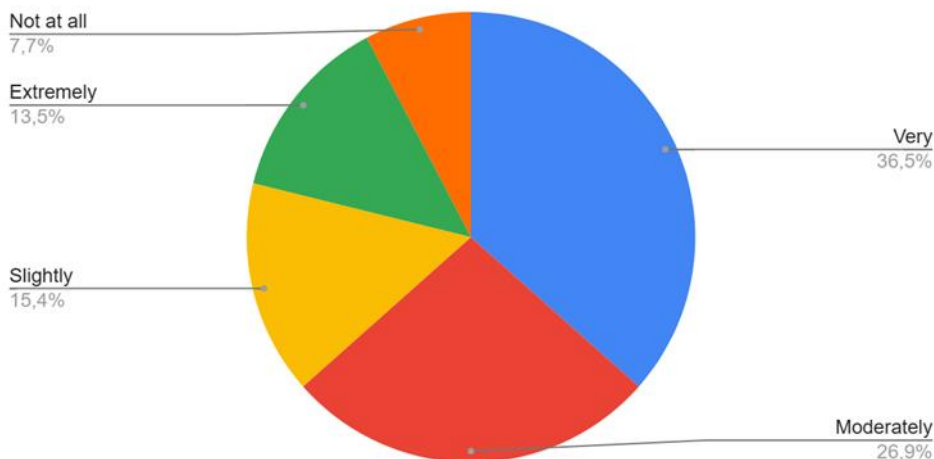
*"Πρέπει να ευαισθητοποιήσουμε το ευρύ κοινό, τους ενδιαφερόμενους φορείς και τα δημαρχεία και να το θέσουμε ως προτεραιότητα στην πολιτική μας για την εργασία. Να εντοπίσουμε τους ανθρώπους που είναι μοναχικοί, αποκλεισμένοι, επειδή νομίζουν ότι δεν υπάρχει τίποτα, ενώ υπάρχουν περισσότερες πρωτοβουλίες, πρέπει να το κάνουμε αυτό πιο ορατό και διαφανές, με δημαρχεία, κοινωνικά κέντρα κ.λπ. Επικεντρωθείτε στην κατάρτιση χωρίς αποκλεισμούς (διαδικτυακά ή δια ζώσης). Εκστρατεία για τις εταιρείες και τις επιχειρήσεις να προσαρμόσουν τη διαφήμισή τους σε αυτή την ομάδα-στόχο".*

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους εκπαιδευτές ΕΕΚ αναδεικνύουν τη σημασία της δημιουργίας περιβαλλόντων χωρίς αποκλεισμούς τόσο στο εργασιακό όσο και στο εκπαιδευτικό περιβάλλον για την αύξηση της προσβασιμότητας και της συμμετοχής των ΑΜΕΑ. Υποστηρίζουν την κατάρτιση των εργαζομένων για την κατανόηση και την υποστήριξη των ατόμων αυτών, ενώ παράλληλα προωθούν την ευαισθητοποίηση για την αναπηρία και τις πολιτικές χωρίς αποκλεισμούς. Οι βελτιώσεις των υποδομών, όπως ράμπες, ανελκυστήρες, προσβάσιμες τουαλέτες, αναφέρονται επίσης ως ζωτικής σημασίας για τη διευκόλυνση της κινητικότητας και την ικανοποίηση διαφορετικών αναγκών. Τέλος, οι εκπαιδευτές ΕΕΚ επισημαίνουν ότι η κατάρτιση για την αναπηρία για άτομα χωρίς αναπηρία, ιδίως η πρακτική κατάρτιση, θα μπορούσε να οδηγήσει σε καλύτερη ένταξη και συνεκτίμηση των διαφόρων αναπηριών στον τομέα του λιανικού εμπορίου.



## 1. Ευημερία των ΑΜΕΑ στον χώρο εργασίας

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?



Οι μισοί από τους Γάλλους ερωτηθέντες (50%) θεωρούν ότι η εταιρεία τους είναι πολύ ή εξαιρετικά διατεθειμένη να λάβει ή είναι πιθανό να λάβει συγκεκριμένα μέτρα για την ευημερία των ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας, για παράδειγμα, προσαρμόζοντας τους χώρους εργασίας στις φυσικές τους ανάγκες. Το 26,9% αυτών δήλωσε ότι η εταιρεία τους είναι μέτρια διατεθειμένη να λάβει ή είναι πιθανό να λάβει αυτά τα ειδικά μέτρα. Ενώ το 15,4% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους τείνει ελαφρώς να λάβει ή είναι πιθανό να λάβει συγκεκριμένα μέτρα για την υποστήριξη της ευημερίας των ατόμων με αυτές τις αναπηρίες, μόνο το 7,7% αυτών θεωρεί ότι η εταιρεία τους δεν λαμβάνει ή δεν είναι πιθανό να λάβει καθόλου αυτά τα συγκεκριμένα μέτρα. Όλα αυτά τα στοιχεία παρουσιάζονται στο παραπάνω γράφημα.

Όσον αφορά τις γνώσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα βάσει συνεντεύξεων που σχετίζονται με τις βασικές δεξιότητες που μπορούν να αναπτυχθούν σε μια επιχείρηση ή από ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την προώθηση της ευημερίας των ΑΜΕΑ, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

"Ευαισθητοποίηση για την αναπηρία και τον αμοιβαίο σεβασμό, κατάρτιση με τα άτομα με αναπηρία για να κατανοήσουν και να προσπαθήσουν να ζήσουν τους περιορισμούς τους ή όχι".

"Οι βασικές ικανότητες για την προώθηση της ένταξης και της ευημερίας των ατόμων με αναπηρία περιλαμβάνουν την ευαισθητοποίηση σε θέματα ένταξης, την επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, την προσαρμοστικότητα και την ευελιξία, την ενσυναίσθηση και την ενεργό ακρόαση, τη συνεργασία και την ομαδική εργασία χωρίς αποκλεισμούς, καθώς και την επίλυση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων χωρίς αποκλεισμούς. Αυτό περιλαμβάνει την κατανόηση των διαφορετικών τύπων αναπηρίας και των προκλήσεων που συναντώνται σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον, την ανάπτυξη κατάλληλων επικοινωνιακών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική και με σεβασμό αλληλεπίδραση με τα άτομα με αναπηρία, την ικανότητα προσαρμογής στις ατομικές ανάγκες και την αμφισβήτηση των καθιερωμένων προτύπων, την κατανόηση των εμπειριών και των προοπτικών των ατόμων με αναπηρία, την προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς, όπου κάθε μέλος αισθάνεται ότι εκτιμάται και ενθαρρύνεται να συμμετέχει ενεργά, και τέλος, τον εντοπισμό των εμποδίων στην ένταξη και την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων με την ενεργό συμμετοχή των ατόμων



με αναπηρία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Με την ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων, οι εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, υποστηρίζοντας την ευημερία των ατόμων με αναπηρία και προωθώντας την πλήρη συμμετοχή τους σε όλες τις πτυχές της εργασιακής ζωής".

"Καλός ακροατής με ενσυναίσθηση, εξοικειωμένος με τα θέματα αναπηρίας."

"Εξάσκηση της ενεργητικής ακρόασης και της ενσυναίσθησης- η καλύτερη κατανόηση των άλλων συμβάλλει στη βελτίωση της διαχείρισης των συγκρούσεων και του άγχους και, συνεπώς, στη διαχείριση των ανατροφοδοτήσεων και των παραπόνων."

"Το πρόβλημα λοιπόν είναι ότι, παρόλο που υπάρχουν τόσοι πολλοί διαφορετικοί τύποι αναπηρίας, η ευαισθητοποίηση δεν βασίζεται απαραίτητα στη θεωρητική πτυχή, αλλά στην πρακτική πτυχή. Για παράδειγμα, συνήθιζα να πιστεύω ότι οι άνθρωποι με προβλήματα όρασης έβλεπαν στο σκοτάδι, αλλά στην πραγματικότητα δεν το έκαναν! Στην πραγματικότητα, το να είσαι τελείως τυφλός δεν υπάρχει πραγματικά όταν βλέπεις λευκό με κηλίδες κ.λπ. Εξαιτίας τέτοιων πραγμάτων οι άνθρωποι που δεν είναι ανάπηροι πρέπει οπωσδήποτε να μπορούν να βάλουν τον εαυτό τους στη θέση τους, αλλά με έναν σχεδόν συγκεκριμένο τρόπο. Θα ήταν υπέροχο αν υπήρχαν εκστρατείες ευαισθητοποίησης που θα μπορούσαν να διεξαχθούν από τα ίδια τα άτομα με αναπηρία, και όχι απλώς θεωρητικά πράγματα. Νομίζω ότι μας λείπει η πρακτική πλευρά των πραγμάτων, με αποτέλεσμα η ευαισθητοποίηση να μην είναι αποτελεσματική. Θα μπορούσε να είναι σαν να περνάς μια μέρα σε αναπηρικό καροτσάκι".

"Πρώτα απ' όλα, εξηγήστε τις διάφορες αναπηρίες. Και στη συνέχεια η αποτελεσματική επικοινωνία, το πρώτο πράγμα. Ευαισθητοποίηση για την ένταξη, πρέπει να κάνουμε μια ολόκληρη ενότητα που να εξηγεί τι είναι η ένταξη και τι θέλουμε να πετύχουμε με αυτήν, γιατί είναι σημαντικό. Διαχείριση ομάδων, διαχείριση μαθημάτων και διαχείριση ατόμων με αναπηρίες, τι πρέπει να κάνουμε και πώς να το κάνουμε.

Υπάρχει μια ολόκληρη ενότητα για εργαλεία προσαρμοσμένα σε συγκεκριμένα άτομα. Για άλλη μια φορά, αν κάποιος είναι τυφλός ή κωφός, το εργαλείο κατάρτισης πρέπει να προσαρμοστεί γι' αυτόν. Προσπαθήστε λοιπόν πραγματικά να εξηγήσετε ότι πρέπει να προσαρμόσετε αυτό ή εκείνο το εργαλείο διδασκαλίας σε αυτό ή εκείνο το άτομο".

"Όσον αφορά την ομάδα, φαντάζομαι ότι θα χρειαστούν πολλές προσωπικές δεξιότητες, δεξιότητες ακρόασης, διδασκαλίας και επίλυσης προβλημάτων, δηλαδή να παρουσιάσουν μια κατάσταση που μπορεί να αντιμετωπίσουν και να δουν πώς θα επιλύσουν τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν. Κυρίως θα έλεγα προσωπικές δεξιότητες".

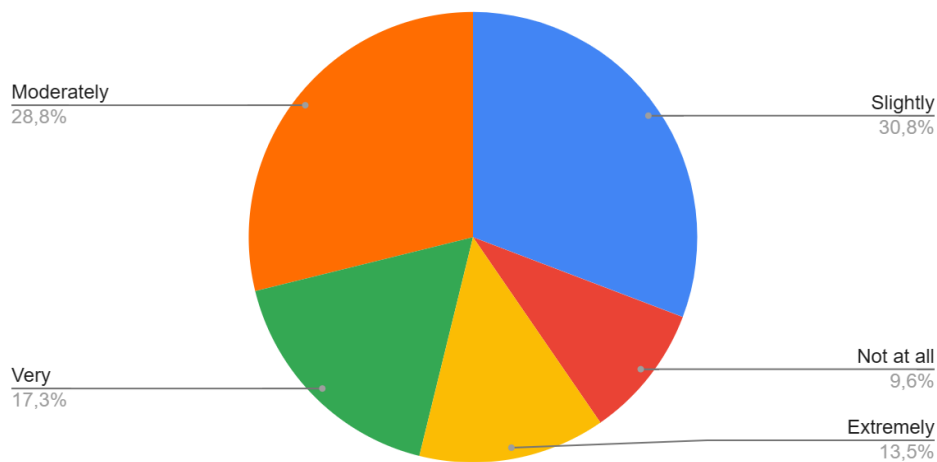
"Υπομονή, ικανότητα να δίνεις στους ηλικιωμένους τη ζωή τους και κίνητρα. Μια πιο περιεκτική προσέγγιση, μια πιο ατομική προσέγγιση, εξαρτάται αν πρόκειται για ομαδική ή ατομική εκπαίδευση, μόνιμη παρακολούθηση, δεδομένου ότι οι άνθρωποι δεν έχουν τις ίδιες ανάγκες, οι προσεγγίσεις πρέπει να ποικίλλουν ανάλογα με την περίπτωση. Διαρκής παρακολούθηση".

Συμπερασματικά, οι εκπαιδευτές επαγγελματικής κατάρτισης υπογραμμίζουν τη σημασία της προώθησης της αποδοχής, της ενσυναίσθησης και της ευαισθητοποίησης για την προώθηση της ένταξης και της ευημερίας των ΑΜΕΑ στο πλαίσιο των επιχειρήσεων και της επαγγελματικής κατάρτισης. Τονίζουν την ανάγκη να αντιμετωπίζονται τα άτομα με αναπηρία ως ισότιμα άτομα και να εστιάζουν στις ικανότητές τους και όχι στις αναπηρίες τους. Αυτό συνεπάγεται τον αστιγματισμό αυτών των αναπηριών και την κατανόηση των ποικίλων προκλήσεων και εμπειριών που αντιμετωπίζουν τα άτομα αυτά, είτε έχουν σωματικές, αισθητηριακές ή ψυχικές αναπηρίες.

1. Ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες



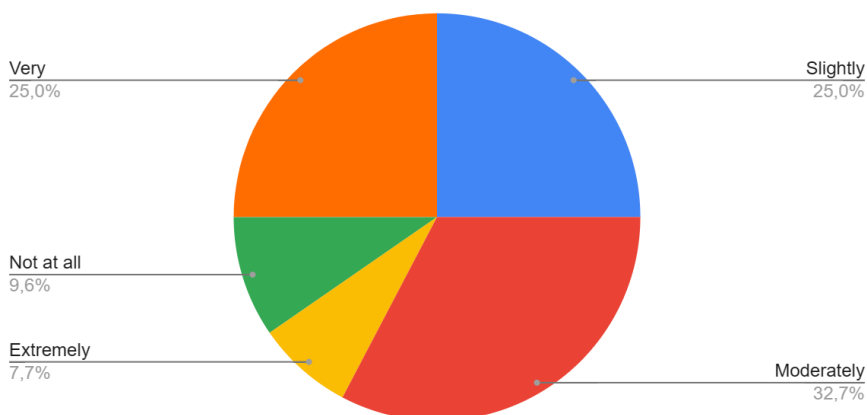
To what extent does your company apply or is likely to apply flexible work conditions for people with hearing, visual, or physical disabilities, such as flexible working hours or working patterns (i.e. home working/remote working)?



Περίπου το 30% των Γάλλων ερωτηθέντων θεωρούν ότι η εταιρεία τους είναι πολύ ή εξαιρετικά πρόθυμη να εφαρμόσει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας, όπως ευέλικτο ωράριο εργασίας ή ευέλικτα ωράρια. Το 28,8% από αυτούς δήλωσε ότι η εταιρεία τους είναι μέτρια διατεθειμένη να εφαρμόσει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για άτομα με αυτές τις αναπηρίες. Το 30,8% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους τείνει ελαφρώς να εφαρμόζει ή είναι πιθανό να εφαρμόζει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τα άτομα με αυτές τις αναπηρίες, ενώ μόνο το 9,6% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι η εταιρεία τους δεν εφαρμόζει ή δεν είναι πιθανό να εφαρμόζει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τα άτομα με αυτές τις αναπηρίες. Όλα αυτά τα στοιχεία φαίνονται στο παραπάνω γράφημα.

#### 1. Ενθάρρυνση των AMEA να υποβάλουν αίτηση για θέση εργασίας

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

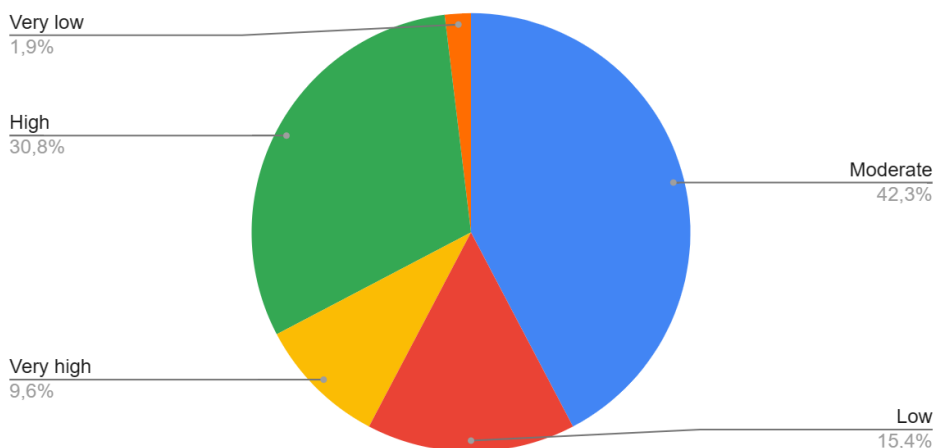




Περισσότερο από το 30% των ερωτηθέντων (32,7%) επιβεβαίωσαν ότι η εταιρεία στην οποία εργάζονται είναι πολύ ή εξαιρετικά διατεθειμένη να ενθαρρύνει ή είναι πιθανό να ενθαρρύνει τα άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας. Το ίδιο ποσοστό των συμμετεχόντων (32,7%) απάντησε ότι η εταιρεία τους τείνει μέτρια να ενθαρρύνει ή είναι πιθανό να ενθαρρύνει τα άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας, ενώ ένα μικρό ποσοστό αυτών (9,6%) θεωρεί ότι η εταιρεία τους δεν ενθαρρύνει ή δεν είναι πιθανό να ενθαρρύνει τα άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας. Όλα αυτά τα στοιχεία φαίνονται στο παραπάνω γράφημα.

#### 1. Σαφήνεια και ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα του χώρου εργασίας

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.



Οι περισσότεροι Γάλλοι συμμετέχοντες (42,3%) αξιολόγησαν ως μέτρια τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών που μοιράζεται η εταιρεία τους σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της για τα άτομα με αναπηρία. Ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 30,8% των ερωτηθέντων θεωρεί τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών που μοιράζεται η εταιρεία τους σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της για τα άτομα με αναπηρία ως υψηλή, ενώ μόνο το 15,4% από αυτούς την αξιολογεί ως χαμηλή για την εταιρεία στην οποία απασχολείται. Μπορούμε επίσης να παρατηρήσουμε ότι λίγοι ερωτηθέντες έδωσαν ακραία απάντηση σχετικά με την ερώτηση αυτή, καθώς μόνο το 9,6% από αυτούς αξιολόγησαν τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών που μοιράζεται η εταιρεία τους σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της για τα άτομα με αναπηρία ως πολύ υψηλή και μόνο το 1,9% από αυτούς την αξιολόγησαν ως πολύ χαμηλή για την εταιρεία τους. Όλα αυτά τα στοιχεία φαίνονται στο παραπάνω γράφημα.

#### 1. Καλές πρακτικές

Ζητήσαμε από τους Γάλλους εμπόρους λιανικής πώλησης να μοιραστούν μια καλή πρακτική που εφαρμόστηκε στην εταιρεία τους όσον αφορά την προσβασιμότητα και την



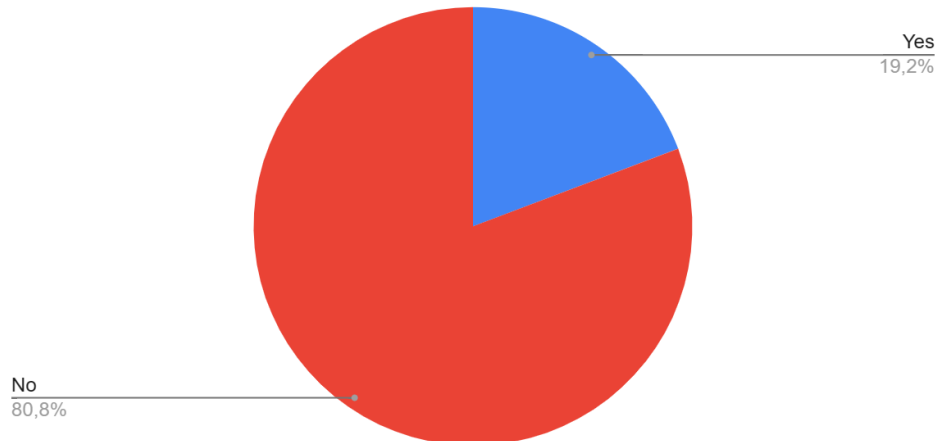
προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της σε σχέση με τις ανάγκες των ΑΜΕΑ.  
Ακολουθεί ένας κατάλογος καλών πρακτικών που εφαρμόστηκαν στις γαλλικές εταιρείες  
λιανικής πώλησης:

- Εγκατάσταση ραμπών πρόσβασης και πλατιών διαδρόμων για την πρόσβαση με αναπηρικό αμαξίδιο
  - Ειδικά ταμεία τόσο για το προσωπικό όσο και για τους πελάτες με αναπηρία
  - Εργασία μερικής απασχόλησης, ταμείο και δοκιμαστήρια προσβάσιμα σε αναπηρικό.
  - Σταθμοί, καθίσματα, προσαρμοσμένα ωράρια, ανελκυστήρες
  - Για τους ασθενείς, είναι πιο προσβάσιμο από ό,τι πριν, όταν δεν υπήρχε ράμπα, παρά μόνο σκαλοπάτια. Έχουμε πολλούς πελάτες σε αναπηρικά αμαξίδια που μπαίνουν αρκετά εύκολα, έχουμε κωφούς πελάτες, τυφλούς πελάτες, έχουμε τα πάντα, οπότε δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα εκεί.
  - Χρειαζόμαστε μεγάλους, ευρύχωρους χώρους, βιτρίνες και ψυγεία σχεδιασμένα για αυτού του είδους την αναπηρία.
  - Δημιουργήστε έναν χώρο για τα εισερχόμενα εμπορεύματα ώστε να τοποθετούνται εύκολα στο κατάστημα
  - Αναθεωρήστε τα γραφεία, προσαρμόστε τις τουαλέτες
  - Σκοτεινό δωμάτιο για τα άτομα με προβλήματα όρασης
  - Θέσπιση καρτοσιών σε λειτουργία για τα άτομα με αναπηρία
  - Να παρέχεται ηλεκτρικός εξοπλισμός (στοιβαχτές) και ακουστικά ώστε να μειώνεται η ένταση της μουσικής.
  - Walkie-talkies και χρήση ορισμένων κιγκλιδωμάτων κατά μήκος των τοίχων - Σήμανση του εδάφους όταν ο χώρος γίνεται πραγματικά επικίνδυνος
  - Ευρείς διάδρομοι για αναπηρικά αμαξίδια. Πορτοκαλί φωτεινό σήμα σε περίπτωση προβλήματος
  - Στην εταιρεία όπου εργάζομαι, έχουμε εγκαταστήσει καρέκλες προσαρμοσμένες για άτομα με αναπηρία και καρότσια για να διευκολύνουμε τη μεταφορά εμπορευμάτων. Η ανθρώπινη υποστήριξη, όπως η ύπαρξη ομαδικού πνεύματος, παίζει μεγάλο ρόλο στην ένταση ενός ατόμου με αναπηρία
  - Ο περίβολος είναι προσβάσιμος σε αναπηρικό αμαξίδιο και είμαστε σε θέση να εξυπηρετήσουμε πελάτες με προβλήματα όρασης. Τα υπόλοιπα είναι σε εξέλιξη.
  - Έχουν πραγματοποιηθεί εργασίες για τη δημιουργία μιας μικρής κλίσης για τη διευκόλυνση της πρόσβασης με αναπηρικό αμαξίδιο.
  - Αναπαραγωγή στην οθόνη
  - Η εταιρεία βοήθησε τον κωφό υπάλληλο να αποκτήσει ακουστικό βαρηκοΐας
  - Κουτί δόνησης συναγερμού πυρκαγιάς για άτομα με προβλήματα ακοής
  - 3 από τους 6 εργαζόμενους έχουν RQTH // Προσαρμόσαμε το ωράριο εργασίας ολόκληρης της εταιρείας για να μειώσουμε την αγγαρεία και να βελτιώσουμε την ποιότητα ζωής στην εργασία.
  - Χρωματιστά στηρίγματα για άτομα με προβλήματα όρασης. Εκτύπωση με μεγάλα γράμματα ή αποστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS ώστε οι άνθρωποι να μπορούν να μεγεθύνουν τη γραμματοσειρά / για προβλήματα ακοής ευαισθητοποίηση της ομάδας για την υποδοχή ενός ατόμου με προβλήματα ακοής...
  - Χώρος στάθμευσης για άτομα με ειδικές ανάγκες, λωρίδα δαπέδου για την καθοδήγηση των τυφλών
1. Ειδική εκπαίδευση ή κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με αναπηρία



Στην ερώτηση "Έχετε λάβει ειδική εκπαίδευση ή οδηγίες για την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας εντός του χώρου εργασίας σας;" το 80,8% των Γάλλων λιανοπωλητών απάντησε ότι δεν έλαβε καμία ειδική εκπαίδευση ή κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με αναπηρία, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

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



Όσον αφορά τις γνώσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, σχετικά με την εμπειρία τους στην παροχή μαθημάτων ή την ενημέρωσή τους για τυχόν προγράμματα κατάρτισης που αφορούν τη συμπερίληψη στις εταιρείες λιανικού εμπορίου, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

"Ναι, συμπεριλαμβανομένης μιας παρουσίασης του νόμου περί αναπηρίας του 2005"

"Γνωρίζω ότι στη Γαλλία υπάρχει το CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) και είναι ένας ιστότοπος όπου μπορείτε να βρείτε διάφορα μαθήματα κατάρτισης και τέλος υπάρχει ένα συγκεκριμένο που επικεντρώνεται πολύ στην ευαισθητοποίηση των ατόμων με αναπηρία και στο πώς να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς στην εργασία. Υπάρχουν πολλές εκπαιδεύσεις που μπορείς να κάνεις, και υπάρχει ένα τμήμα για την υποδοχή των ατόμων με αναπηρία σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς, προσαρμοσμένο στο εργασιακό περιβάλλον".

"Όχι στις εταιρείες. Ωστόσο, έκανα μια διδακτορική διατριβή σχετικά με την κοινωνικό-επαγγελματική ένταξη. Έκανα μια συγκριτική νομική μελέτη μεταξύ του Μαρόκου και της Γαλλίας. Κατέγραψα κέντρα κατάρτισης για άτομα με αναπηρία. Επομένως, δεν έχω προσωπική επαγγελματική εμπειρία ως προς την επίσημη κατάρτιση, αλλά έχω προσωπική εμπειρία. Δεν είχα την ευκαιρία να οργανώσω μαθήματα, αλλά έχω συμμετάσχει σε αυτά".

"Δεν γνωρίζω για τέτοια προγράμματα, αλλά στη δουλειά μας έχουμε το πρόγραμμα "Senior Plus" (<https://seniorplusproject.eu/>) (ένα πρόγραμμα για την επιχειρηματικότητα των ηλικιωμένων), που έχει ως στόχο να βοηθήσει τους ηλικιωμένους να αναπτύξουν τις επιχειρήσεις τους, τις ιδέες τους, τις πρωτοβουλίες τους, με τη βοήθεια επιχειρηματιών μεγαλύτερης ηλικίας ή θερμοκοιτίδων κ.λπ. Νομίζω επίσης ότι υπάρχουν πολλά άλλα προγράμματα στη γαλλική αγορά".



4 άτομα από το Επιμελητήριο Επιχειρήσεων και Συνδέσμων δεν είχαν εμπειρία στην παροχή μαθημάτων ούτε γνωρίζουν κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης που να αφορά την ένταξη στις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου.

1 εκπαιδευτής ενηλίκων δεν είχε καμία εμπειρία στην παροχή μαθημάτων που να αφορούν τη συμμετοχικότητα στις εταιρείες λιανικού εμπορίου.

Συμπερασματικά, από τις απαντήσεις που ελήφθησαν από τους εκπαιδευτές ΕΕΚ και τα μέλη των Επιμελητηρίων και Συνδέσμων, προκύπτει μια γενική έλλειψη εμπειρίας και ευαισθητοποίησης όσον αφορά προγράμματα κατάρτισης που αφορούν ειδικά τη συμπερίληψη σε εταιρείες λιανικού εμπορίου. Ενώ ορισμένοι από αυτούς ανέφεραν ότι έχουν εμπειρία στην εκπαίδευση ενηλίκων, πρόκειται κατά κύριο λόγο για πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται κυρίως σε ευρύτερα πλαίσια και όχι στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Ορισμένοι από τους ερωτηθέντες επεσήμαναν επίσης ότι γνωρίζουν επιδοτούμενα προγράμματα ή μεταπτυχιακά μαθήματα που αποσκοπούν στην κατάρτιση εκπαιδευτών στην εργασία με άτομα με αναπηρία, ωστόσο τα προγράμματα αυτά δεν φαίνεται να είναι ειδικά προσαρμοσμένα στον τομέα του λιανικού εμπορίου.

## II. Δεξιότητες & Συμπεριφορές

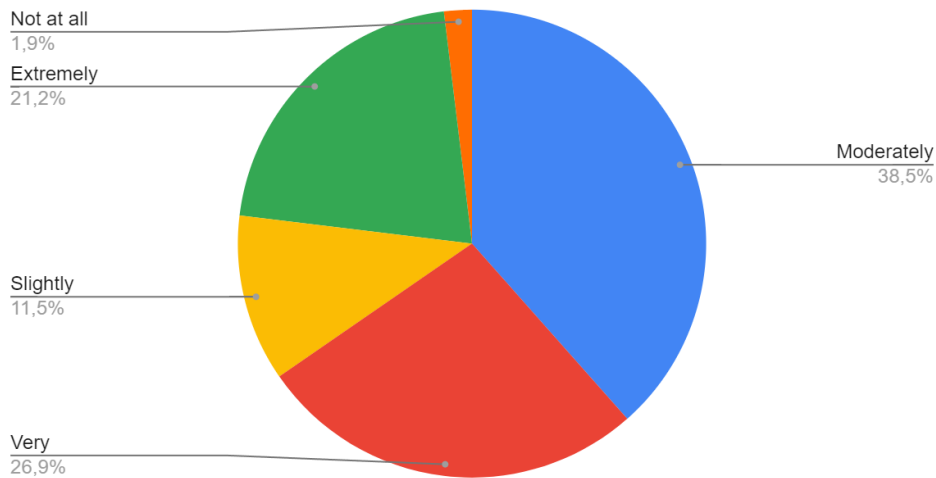
1. Σχετικά με την προώθηση της αμοιβαίας κατανόησης, της αλληλεγγύης και της υποστήριξης μεταξύ των εργαζομένων

Στο ερώτημα "Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας προωθεί ή είναι πιθανό να προωθήσει την αμοιβαία κατανόηση, την αλληλεγγύη και την υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων;" οι Γάλλοι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (38,5%) απάντησε ότι η εταιρεία τους έχει μέτρια τάση να προωθεί την αμοιβαία κατανόηση, την αλληλεγγύη και την υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων. Πάνω από το 40% απάντησαν ότι η εταιρεία τους ήταν εξαιρετικά ή πολύ πιθανό να προωθήσει την αλληλεγγύη. Ωστόσο, ένα μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων (1,9%) δήλωσε ότι η εταιρεία τους δεν ήταν καθόλου πιθανό να προωθήσει αυτές τις αξίες.

Όσον αφορά τις καίριες σημασίας δεξιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν για την υποστήριξη της ένταξης των ΑΜΕΑ, οι προοπτικές των εκπαιδευτών ΕΕΚ (βλ. κεφάλαιο I, ενότητα 2 ανωτέρω) υπογραμμίζουν τη σημασία της καλλιέργειας μιας κουλτούρας αποδοχής, ενσυναίσθησης και ευαισθητοποίησης τόσο στις εταιρείες λιανικού εμπορίου όσο και στο πλαίσιο της ΕΕΚ. Τονίζουν ότι αντί να επικεντρωνόμαστε μόνο στις ιδιαιτερότητες των ατόμων με αναπηρία, θα πρέπει να τους βλέπουμε ως άτομα με ξεχωριστές ικανότητες. Σύμφωνα με αυτή την άποψη, είναι σημαντικό να αποστιγματίσουμε όλες τις μορφές αναπηρίας, να κατανοήσουμε το εύρος των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν αυτά τα άτομα και να σχεδιάσουμε περιβάλλοντα που ενθαρρύνουν την ένταξη και την αυτονομία, όπως σπίτια και χώρους εργασίας χωρίς αποκλεισμούς. Οι Γάλλοι εκπαιδευτές ΕΕΚ έδωσαν επίσης έμφαση στις πρωτοβουλίες συνεχούς ευαισθητοποίησης και κατάρτισης ως τρόπους προώθησης της ανοχής, της κατανόησης και της αποδοχής της διαφορετικότητας στον εργασιακό χώρο.

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



2. Σχετικά με την αυτοπεποίθηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και τεχνικών για την παροχή βοήθειας στους ανθρώπους με ειδικές ανάγκες

Η εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων στις επικοινωνιακές τους δεξιότητες ή στη χρήση σχετικών τεχνικών και εργαλείων, όπως η σήμανση, οι πληροφορίες σε γραφή Braille ή οι βρόχοι ακοής, για να βοηθήσουν τα άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στις αλληλεπιδράσεις τους στο χώρο εργασίας παρουσιάζεται ως εξής:

Το 36,5% των Γάλλων ερωτηθέντων απάντησαν ότι αισθάνονται μέτρια αυτοπεποίθηση σχετικά με τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες. Το 26,9% δήλωσε ότι αισθάνεται ελαφρώς σίγουρο για τις δεξιότητες αυτές. Πάνω από το 20% αυτών δήλωσαν ότι αισθάνονται είτε εξαιρετικά είτε πολύ σίγουροι για τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι πάνω από το 11% των ερωτηθέντων δεν αισθάνονται καθόλου σίγουροι για την παραπομπή σχετικών τεχνικών και εργαλείων επικοινωνίας, όπως η σήμανση, οι πληροφορίες σε γραφή Braille ή οι βρόχοι ακοής για την παροχή βοήθειας σε άτομα με γριναζωτικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες.

Επιπλέον, όταν θέσαμε στους συμμετέχοντες την ερώτηση "Ποιες συγκεκριμένες δεξιότητες και τεχνικές επικοινωνίας τονίζονται στα προγράμματα εκπαίδευσής σας για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική αλληλεπίδραση μεταξύ εργαζομένων και πελατών;", απάντησαν τα εξής

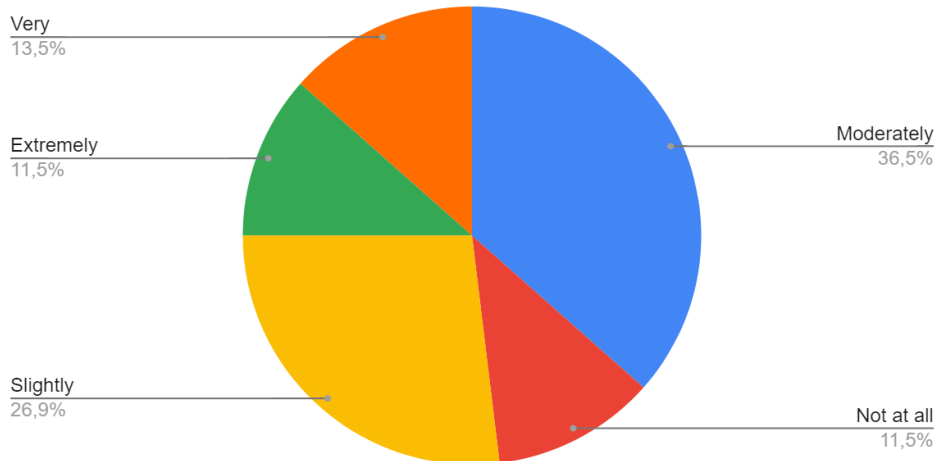
- Προσβασιμότητα για τους πελάτες με τη χρήση αναπηρικών αμαξιδίων, αλλά είναι πολύ δύσκολο για το προσωπικό να επιτευχθεί
- Παροχή υποστήριξης τόσο στα άτομα με αναπηρία όσο και στους πελάτες
- Καλές διαπροσωπικές δεξιότητες, όπως το να είσαι ευγενικός, να δίνεις προσοχή, να ακούς τις ανάγκες του κάθε ατόμου και να είσαι εξυπηρετικός.
- Τη γνώση της νοηματικής γλώσσας με τη βοήθεια της εκπαίδευσης.
- Η κοινή λογική είναι απαραίτητη χωρίς να υπάρχει ανάγκη για θετικές διακρίσεις ή όχι. Αυτό που έχει σημασία είναι ότι οι άνθρωποι θέλουν να κάνουν μια δουλειά.
- Εμπλουτισμός της μη λεκτικής επικοινωνίας
- Υποστήριξη ηλεκτρονικής μάθησης και μέθοδοι επικοινωνίας όπως ομιλίες, σημειώσεις, μικροφωνικές κλήσεις προκειμένου να βελτιωθεί εντός της εταιρείας η επικοινωνία.
- Εργαστήριο καταστάσεων
- Μαθήματα κατάρτισης στο διαδίκτυο αρκετές φορές την εβδομάδα ή σε επανάληψη



- Υπηρεσίες που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση, όπως η βοήθεια από δεύτερο υπάλληλο όταν χρειάζεται ή πολύγλωσση υποστήριξη πελατών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου.
- Κατάλογος ειδικών δεξιοτήτων προς ανάπτυξη όπως η αναδιατύπωση των ερωτήσεων, τα εργαλεία FALC (Easy to Read and Understand), η γνώση των διαφόρων αναπηριών, η προσαρμοστικότητα της στάσης του σώματος (να μιλάτε μπροστά σε άτομο με προβλήματα ακοής, να αρθρώνετε, να αποφεύγετε χώρους με ηχώ ή πολύ θόρυβο και να αποφεύγετε την οπτική υπερφόρτωση).

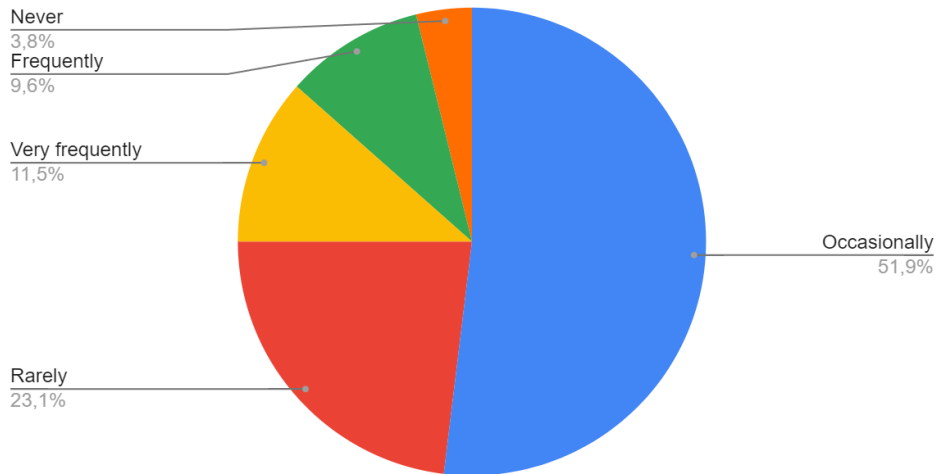
Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι πολλοί συμμετέχοντες δεν γνώριζαν ή δεν είχαν ιδέα για συγκεκριμένες επικοινωνιακές δεξιότητες και τεχνικές που τονίζονται στο πρόγραμμα εκπαίδευσής τους. Επίσης, ορισμένοι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν είχαν κανένα πρόγραμμα κατάρτισης στην εταιρεία τους σχετικά με το θέμα αυτό.

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?



### 3. Σχετικά με δυναμικές συμπεριφορές για την εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες

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



Όταν ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες "Πόσο συχνά έχετε παρατηρήσει λιανοπωλητές να επιδεικνύουν ενεργητικές συμπεριφορές (όπως η προσφορά βοήθειας, η χρήση διαθέσιμων βοηθημάτων ή η προσαρμογή των μεθόδων επικοινωνίας) για την εξυπηρέτηση ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στο περιβάλλον λιανικής πώλησης;", περισσότεροι από τους μισούς απάντησαν ότι περιστασιακά είδαν κάποιους λιανοπωλητές να επιδεικνύουν ενεργητικές συμπεριφορές όπως η προσφορά βοήθειας. Περισσότερο από το 20% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είδαν συχνά ή πολύ συχνά τέτοιου είδους προληπτικές συμπεριφορές. Ωστόσο, το 23,1% από αυτούς δήλωσε ότι σπάνια ή και ποτέ (3,8%) δεν είδε λιανοπωλητές να έχουν προληπτικές συμπεριφορές σχετικά με τα άτομα με αναπηρία. Τα στοιχεία αυτά μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

Ρωτήσαμε επίσης τους Γάλλους συμμετέχοντες ποιες άλλες συγκεκριμένες συμπεριφορές πιστεύουν ότι είναι καίριας σημασίας για τους λιανοπωλητές να εφαρμόζουν για την προσαρμογή της απασχόλησης ατόμων με αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Απάντησαν τα εξής:

- Προσαρμογή του χώρου του λιανοπωλητή: Θα πρέπει να εισαχθεί η γραφή Braille και να επανασχεδιαστούν οι χώροι ώστε να διευκολύνονται τα άτομα με αναπηρία, όπως ασφαλείς διάδρομοι αγορών, ασφαλείς χώροι εισόδου, ράμπες προσβασιμότητας, ανελκυστήρες για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, όχι σκάλες, θέσεις ραφιών στο επίπεδο των αναπηρικών αμαξιδίων, προσαρμογή της εισαγωγής δεδομένων από υπολογιστή ή ομιλούντα ταμεία
- Εκπαίδευση της ομάδας για να μάθει περισσότερα για όλα τα είδη αναπηρίας ή να μάθει τη νοηματική γλώσσα
- Προσβασιμότητα, φιλικότητα και ακρόαση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία
- Φέρτε εξωτερικούς ανθρώπους για να υιοθετήσουν τη σωστή χειρονομία ή για να συνοδεύουν τα άτομα με αναπηρία στα καταστήματα (μπορεί να είναι οργανισμοί υγείας, επαγγελματίες ή ΜΚΟ).
- Προσαρμογή της εργασίας των ατόμων με αναπηρία: μείωση της ανάγκης μεταφοράς βαρέων φορτίων με τη χρήση προσαρμοσμένου εξοπλισμού, βοήθεια στις καθημερινές τους εργασίες, δυνατότητα εργασίας με ακουστικά βαρηκοΐας, αλλαγή του προγράμματος ώστε να επιτρέπονται περισσότερα διαλείμματα ή ίσως ένα σήμα που θα φορούν τα άτομα με συγκεκριμένη αναπηρία (γνωστό στο ευρύ κοινό: διαφημιστικό σποτ), το οποίο θα κάνει τους ανθρώπους να γνωρίζουν και να είναι ανεκτικοί σε αυτό το είδος αναπηρίας.
- Υποστήριξη και προσοχή στα άτομα με αναπηρία. Να έχετε κοινή λογική.



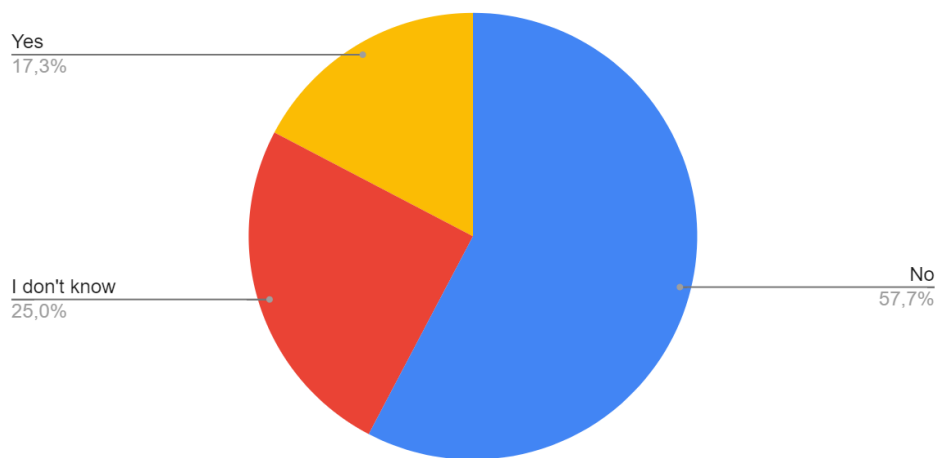
Πρέπει να σημειωθεί ότι ορισμένοι συμμετέχοντες δεν ήξεραν πώς να απαντήσουν σε αυτή την ερώτηση. Επίσης, ορισμένοι συμμετέχοντες επεσήμαναν ότι όλοι οι τύποι ειδικών συμπεριφορών που είναι ζωτικής σημασίας για τα καταστήματα λιανικής πώλησης να εφαρμόζονται για την προσαρμογή στην απασχόληση των ατόμων με αναπηρία, είναι πολύ περίπλοκοι και δαπανηροί για τις μικρές επιχειρήσεις. Τις περισσότερες φορές αυτό σημαίνει τεράστια οικονομική προσπάθεια, η οποία δεν είναι απαραίτητα κατάλληλη για ορισμένες επιχειρήσεις λιανικής πώλησης.

Ωστόσο, πολλοί λιανοπωλητές καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για να εγκαταστήσουν κρίσιμο εξοπλισμό και να εφαρμόσουν ορισμένες προληπτικές συμπεριφορές.

#### 4. Σχετικά με τη συμμετοχή εξωτερικών φορέων για την υποστήριξη των ατόμων με ειδικές ανάγκες

Στην ερώτηση "Η εταιρεία σας εμπλέκει εξωτερικούς φορείς για την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία, όπως ΜΚΟ ή άλλες οργανώσεις που προτείνουν υποστήριξη στους εν λόγω εργαζόμενους;", το 57,7% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους δεν εμπλέκει εξωτερικούς φορείς για την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία. Το 17,3% απάντησε ότι η εταιρεία τους εμπλέκει εξωτερικούς παρόχους και το 35% δεν γνωρίζει για το θέμα αυτό. Τα στοιχεία αυτά μπορείτε να τα δείτε στο παρακάτω γράφημα:

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. Σχετικά με την ενσωμάτωση ενός ατόμου με ειδικές ανάγκες

Ρωτήσαμε τους εμπόρους λιανικής πώλησης αν μπορούν να μοιραστούν μια εμπειρία όπου η εταιρεία τους ενσωμάτωσε με επιτυχία ένα άτομο με αναπηρία στην ομάδα τους. Πολλοί Γάλλοι λιανοπωλητές απάντησαν ότι η εταιρεία τους έχει προσλάβει ένα άτομο με αναπηρία για παράδειγμα:

- Ένα άτομο με σωματική αναπηρία ενσωματώθηκε στην ομάδα. Είχε ένα εξειδικευμένο ταμείο.
- Ένα άτομο με αναπηρία ακοής ενσωματώθηκε στην ομάδα. Τοποθετούσε ειδική πινακίδα στο ταμείο της για να ενημερώνει τους πελάτες ότι είναι κωφή. Σε μια άλλη εταιρεία ένα άτομο με προβλήματα ακοής απασχολήθηκε με ένα σύστημα φωτισμού ή εργάζεται σε ξεχωριστό γραφείο το οποίο είναι πιο ήσυχο και εύκολο.



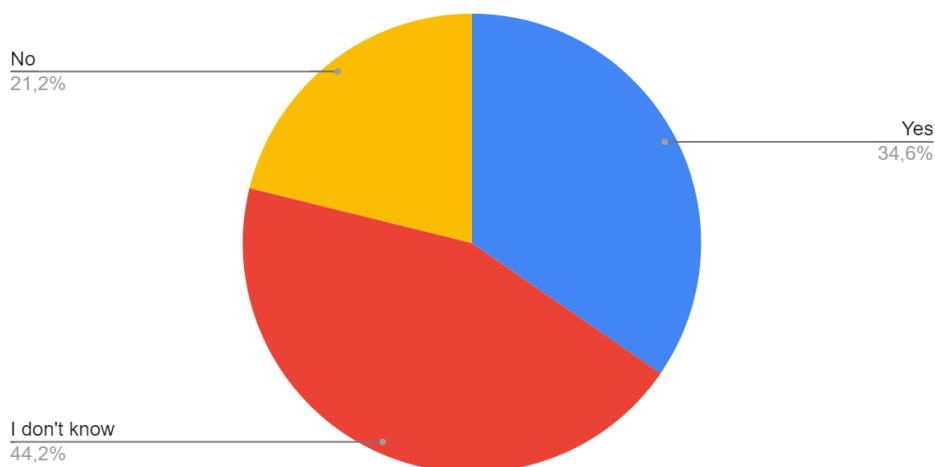
- Όντας μια μεγάλη εταιρεία, είναι υποχρεωμένη να προσλάβει τουλάχιστον 6% εργαζόμενους με αναπηρία. Έχουν αρκετούς από αυτούς και έχουν προσαρμόσει τις δραστηριότητές τους
- Μια εταιρεία προσέλαβε ένα άτομο με επιληψία
- Μια εταιρεία λιανικού εμπορίου προσέλαβε μια γυναίκα με παράλυτο χέρι. Με την ίδια λογική, σε μια άλλη εταιρεία προσλήφθηκε ένα άτομο ως ταμίας με ακρωτηριασμένο χέρι και λήφθηκαν τα απαραίτητα μέτρα για την απλούστευση των εργασιών που πρέπει να εκτελούν οι συνάδελφοί του.
- Απασχόληση ενός κωφάλαλου αρτοποιού.
- Ένα αυτιστικό άτομο υποστηρίχτηκε σε μια παραδοσιακή εταιρεία. Ο χώρος εργασίας του προσαρμόστηκε και αφού επιτηρήθηκε για πάνω από 2 χρόνια, στις 2 Απριλίου προσλήφθηκε με μόνιμη σύμβαση.
- Παροχή προσαρμοσμένου εξοπλισμού και συγκέντρωση όλου του προσωπικού για να καλωσορίσουν τους νέους συναδέλφους τους.
- Προσαρμογή των ωρών εργασίας των εργαζομένων (π.χ. με μερική απασχόληση) και της οργάνωσης των εργασιών που πρέπει να εκτελούνται.

Ωστόσο, πρέπει να επισημανθεί ότι ορισμένοι λιανοπωλητές απάντησαν στην ερώτηση αυτή λέγοντας ότι δεν μπορούσαν να προσλάβουν κανένα άτομο με αναπηρία επειδή δεν είχαν τη δυνατότητα ή επειδή τους εμπόδιζαν κάποιες αρχές να το προσλάβουν. Ένα μικρό μέρος των συμμετεχόντων επίσης δεν γνώριζε ή δεν είχε καμία εμπειρία με την εταιρεία τους να απασχολεί άτομα με αναπηρία.

#### 6. Σχετικά με τη διαδικασία πρόσληψης

Στην ερώτηση "Στη διαδικασία πρόσληψής σας για θέσεις λιανικού εμπορίου, συμπεριλαμβάνετε ή είναι πιθανό να συμπεριλάβετε ειδικές αξιολογήσεις για τη μέτρηση της προσαρμοστικότητας των υποψηφίων με αναπηρία στο χειρισμό διαφορετικών εργασιών και αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες;", η πλειοψηφία των απαντήσεων δήλωσε ότι δεν γνωρίζει σχετικά, σε ποσοστό 44,2%. Το 34,6% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι στη διαδικασία πρόσληψης η εταιρεία τους περιλαμβάνει ή είναι πιθανό να συμπεριλάβει ειδικές αξιολογήσεις για τη μέτρηση της προσαρμοστικότητας των υποψηφίων με αναπηρία. Η άλλη αριστερά δήλωσε ότι η διαδικασία πρόσληψης δεν περιλαμβάνει ειδικές αξιολογήσεις όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα :

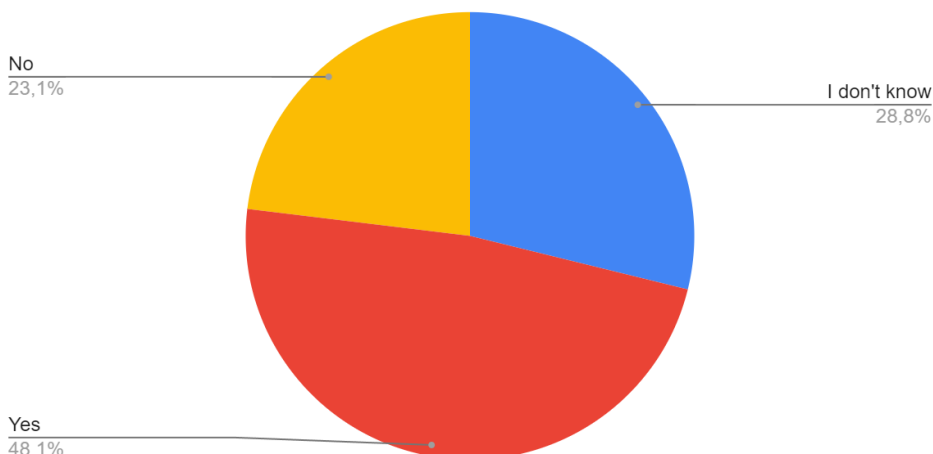
In your recruitment process for retail positions, do you include or are likely to include specific assessments to measure the adaptability of candidates with disabilities in handling diverse tasks and customer interactions?





Επιπλέον, στην ερώτηση "Διαθέτετε ή πιστεύετε ότι η εταιρεία σας θα έπρεπε να διαθέτει προκαθορισμένα κριτήρια για την αξιολόγηση της ικανότητας των υποψηφίων με αναπηρία να συνεργάζονται και να εργάζονται αποτελεσματικά σε μια ομάδα;", οι Γάλλοι ερωτηθέντες απάντησαν τα εξής:

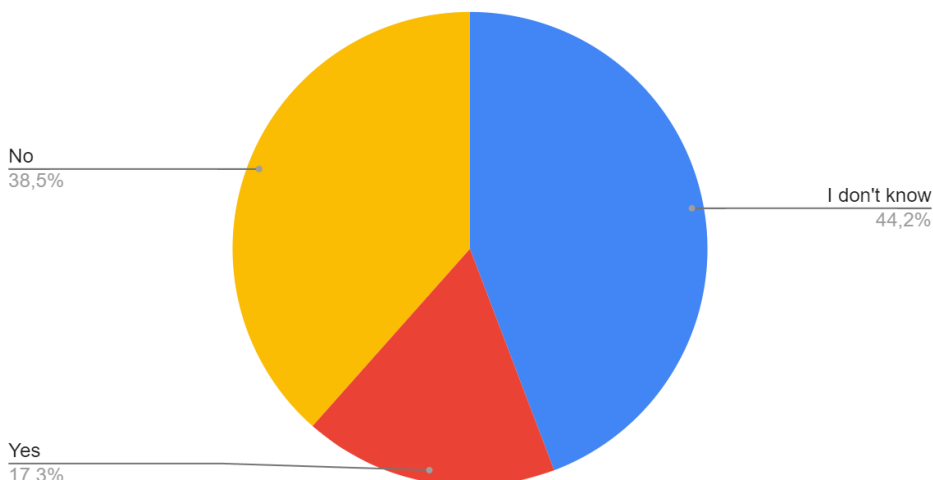
Do you have, or do you think that your company should have, predefined criteria in place to evaluate the ability of candidates with disabilities to collaborate and work effectively in a team?



Το 48,1% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους διαθέτει ή θα έπρεπε να διαθέτει προκαθορισμένα κριτήρια για την αξιολόγηση της ικανότητας των υποψηφίων με αναπηρία για να μπορούν να συνεργάζονται και να εργάζονται αποτελεσματικά σε μια ομάδα. Οι υπόλοιποι δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν για το θέμα αυτό σε ποσοστό 28,8%, ή ότι η εταιρεία τους δεν έχει ή δεν θα έπρεπε να έχει προκαθορισμένα κριτήρια (23,1%)

Τέλος, οι ερωτηθέντες απάντησαν στην ερώτηση "Υπάρχει δομημένη αξιολόγηση στη διαδικασία πρόσληψης που εφαρμόζετε για την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των υποψηφίων με αναπηρία;" την εξής απάντηση:

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





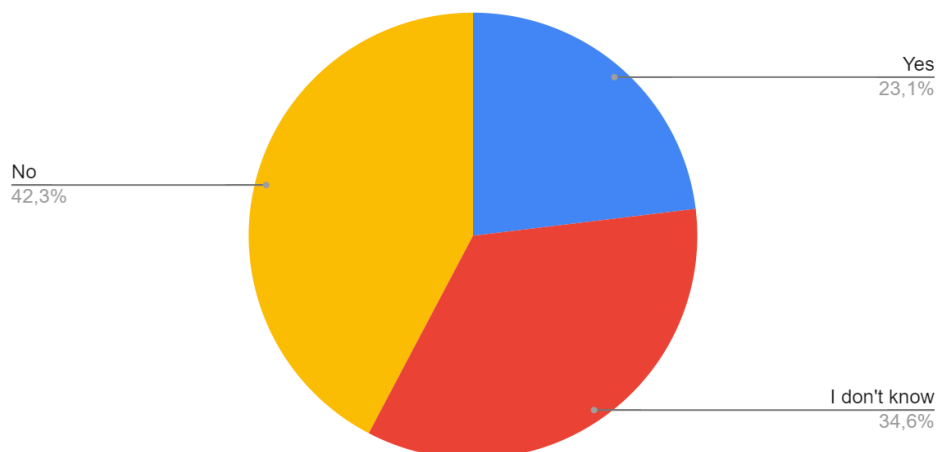
Η πλειονότητα των Γάλλων ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν γνωρίζει αν υπάρχει δομημένη αξιολόγηση στη διαδικασία πρόσληψης για την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των υποψηφίων με αναπηρία (44,2%). Το 38,5% των συμμετεχόντων είναι σίγουρο ότι δεν υπάρχει αξιολόγηση και το 17,3% δήλωσε ότι υπάρχει αξιολόγηση στη διαδικασία πρόσληψής τους.

### III. Εργασιακή Εμπειρία

#### 1. Διαδικασία Πρόσληψης

Το 42,3% των Γάλλων ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν υπάρχει οποιαδήποτε προτίμηση στη διαδικασία πρόσληψης της εταιρείας τους για υποψηφίους με αναπηρία που έχουν προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών. Το 34,6% από αυτούς δεν γνωρίζει για το θέμα αυτό στην εταιρεία τους και το 23,1% από τους υπόλοιπους απάντησε ότι υπάρχει προτεραιότητα στη διαδικασία πρόσληψης της εταιρείας τους για άτομα με αναπηρία που έχουν προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

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?



Όσον αφορά τις ιδέες των συμμετεχόντων στην έρευνα, σχετικά με τις προσαρμογές που θα μπορούσαν να γίνουν για τη διευκόλυνση της διαδικασίας πρόσληψης των ατόμων με ειδικές ανάγκες, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

"Να αναφέρεται στην αγγελία ότι το άτομο έχει αναπηρία, ώστε να γίνεται καλύτερα κατανοητό- οι άνθρωποι πρέπει να εκπαιδεύονται και να ευαισθητοποιηθούν για το θέμα της αναπηρίας- η αγγελία πρέπει να δουλεutenί εκ των προτέρων...".

"Για να γίνει η διαδικασία πρόσληψης πιο προσιτή σε άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας, μπορούν να γίνουν διάφορες ενέργειες. Πρώτον, είναι απαραίτητο να συμπεριληφθούν στις αγγελίες θέσεων εργασίας πληροφορίες που να αναφέρουν ρητά ότι ενθαρρύνονται οι αιτήσεις από άτομα με αναπηρία και να διευκρινίζουν τα μέτρα προσβασιμότητας που προβλέπονται κατά τη διαδικασία πρόσληψης. Επιπλέον, είναι σημαντικό να παρέχεται τακτική κατάρτιση στους υπεύθυνους προσλήψεων σχετικά με τους διάφορους τύπους αναπηρίας και τις βέλτιστες πρακτικές για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων χωρίς αποκλεισμούς. Οι χώροι συνεντεύξεων πρέπει να καταστούν προσβάσιμοι σε όλους, για παράδειγμα με την παροχή ραμπών και την επιλογή



προσαρμοσμένων υποδομών. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, είναι σκόπιμο να προσφέρονται εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας, όπως η νοηματική γλώσσα ή διερμηνείς. Οι δοκιμασίες και οι ασκήσεις αξιολόγησης πρέπει να προσαρμόζονται ώστε να ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των υποψηφίων με αναπηρία, για παράδειγμα με την παροχή ηλεκτρονικών εκδόσεων των εγγράφων για άτομα με προβλήματα όρασης. Τέλος, μπορεί να είναι επωφελής η συνεργασία με οργανισμούς που ειδικεύονται στην απασχόληση ατόμων με αναπηρία, ώστε να επωφεληθούν από την τεχνογνωσία και τους πόρους τους. Με την εφαρμογή αυτών των δράσεων, οι εταιρείες μπορούν να ενθαρρύνουν την ενεργότερη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία και να δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς από την αρχή της διαδικασίας πρόσληψης."

"Προσβασιμότητα στο χώρο εργασίας: μεγαλύτεροι διάδρομοι, ανελκυστήρας, σήμανση δαπέδου για την καθοδήγηση τυφλών, έγγραφα μεταφρασμένα σε γραφή Braille...."

"Ανάπτυξη εργαλείων που είναι προσβάσιμα σε όλους (κωδικός QR που συνδέει με ένα πρόγραμμα λογισμικού για την ανάγνωση κειμένου για άτομα με προβλήματα όρασης, υπότιτλοι για ήχο/βίντεο κ.λπ.)"

"Εξαρτάται πραγματικά από τον τομέα στον οποίο εργάζεστε και την αναπηρία σας. Δεν ξέρω αν τελικά θα ήμουν πραγματικά υπέρ των θετικών διακρίσεων... Θα ήμουν; Σε κάθε περίπτωση, τα τμήματα ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να προσπαθήσουν να έχουν μια αρκετά σαφή κατανόηση του τι σημαίνει κάθε αναπηρία, ώστε να διασφαλίσουν ότι όταν λαμβάνουν έντυπα βιογραφικού σημειώματος από άτομα με αναπηρία, δεν θα βρεθούν σε κατάσταση φόβου επειδή δεν γνωρίζουν. Πρέπει να έχουν τα εργαλεία για να μπορούν να δουν πόσο εύκολο θα είναι να τους προσλάβουν, ώστε να μην έχουν τη σκέψη διάκρισης να λένε στον εαυτό τους: "Είναι πιθανό να είναι περίπλοκο, οπότε δεν πρόκειται καν να τους πάρω συνέντευξη".

"Οι πληροφορίες πρέπει να μοιράζονται και οι αναρτήσεις πρέπει να είναι προσβάσιμες σχεδόν παντού. Στην πραγματικότητα, υπάρχουν αρκετές θέσεις εργασίας όπου στο κάτω μέρος αναγράφεται ότι μπορούν να υποβάλουν αίτηση και άτομα με αναπηρία - όχι για όλες τις θέσεις, αλλά για την πλειονότητα.

Δημιουργήστε αξιόπιστες, προσβάσιμες και γνωστές διαδικασίες πρόσληψης ή τουλάχιστον δημοσιοποιήστε τις ενώσεις που προσλαμβάνουν άτομα με αναπηρία (όπως η ένωση "Papillon Blanc" με έδρα τη Λιλ) και δημοσιοποιήστε τα κέντρα κατάρτισης για άτομα με αναπηρία. Πρέπει να τα μοιραστούμε όλα αυτά με τις ενώσεις, πρέπει να μεταφέρουμε πληροφορίες από τη μία στην άλλη, ώστε να μπορούμε να τις μοιραστούμε, ώστε να βρούμε και να βρούμε αυτούς τους ανθρώπους που θέλουν να εργαστούν σε διάφορες ενώσεις.

επειδή πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι τα άτομα με αναπηρία δεν είναι άνθρωποι που μπορούν να είναι ευέλικτοι και να μετακινούνται γρήγορα, ή άνθρωποι που μπορούν να αλλάζουν χώρες ή πόλεις.

Εκπαίδευση των υπευθύνων προσλήψεων σε θέματα προσβασιμότητας και ένταξης, καθώς είναι οι πρώτοι άνθρωποι που βλέπουν ή που προσλαμβάνουν το άτομο με αναπηρία. Γνωρίζω ότι στην Primark, για παράδειγμα, οι υπεύθυνοι προσλήψεων ανθρώπινου δυναμικού εκπαιδεύονται σε αυτόν τον τομέα. Υπάρχουν μεγάλες θυγατρικές όπως αυτή, οι οποίες υποχρεούνται να προσλαμβάνουν άτομα με αναπηρία, και υπάρχουν ποσοστώσεις για τον αριθμό των ατόμων με αναπηρία που πρέπει να εργάζονται για τη θυγατρική. Μετά από αυτό, μερικές φορές τα πράγματα πάνε στραβά, μερικές φορές πάνε στραβά".

"Φαντάζομαι ότι θα χρειαστεί να τους φέρεις πολλές φορές σε διαφορετικά πλαίσια, την 1η φορά απαραίτητα με τον προϊστάμενο, τον εκπαιδευτή που μπορεί να τους επιβλέπει. Σε άλλο πλαίσιο,



ίσως με ορισμένα μέλη της ομάδας, εξηγώντας τους πώς να εργάζονται ως ομάδα. Σε άλλο πλαίσιο, ίσως με ορισμένα μέλη της ομάδας, εξηγώντας πώς εργαζόμαστε ως ομάδα, ίσως να τον βάλουμε να συμμετάσχει ή να παρουσιάσει ένα εργαστήριο στο οποίο θα μπορούσαμε να συμμετάσχουμε ή το οποίο θα μπορούσαμε να διοργανώσουμε, οπότε στην πραγματικότητα να τον εμπλέξουμε σε διαφορετικές στιγμές, ώστε να κατανοήσει το ρυθμό μας και τον τρόπο εργασίας μας".

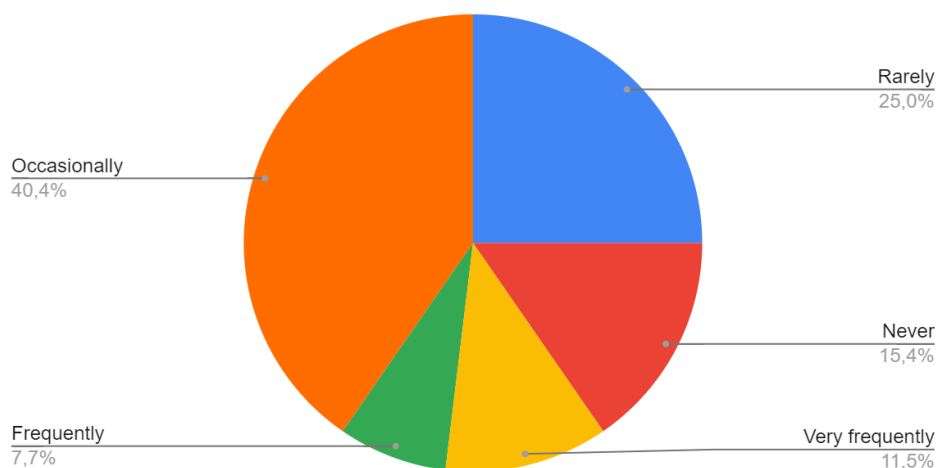
"Αλλά υπάρχει ακόμα πολύς δρόμος να διανύσουμε και πρέπει να κρίνουμε τους ανθρώπους με βάση την ικανότητά τους στον εργασιακό χώρο. Δεν πρέπει να σταματήσουμε σε λεπτομέρειες, όπως για παράδειγμα σε εκείνους που δεν μπορούν να βρίσκονται σωματικά στον χώρο εργασίας".

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που ελήφθησαν από εκπαιδευτές ΕΕΚ και μέλη Επιμελητηρίων και Συλλόγων έδειξαν την ανάγκη για πιο συμπεριληπτικές πρακτικές πρόσληψης και περιβάλλοντα εργασίας για τα άτομα με αναπηρία. Έκαναν διάφορες προτάσεις, όπως η ευαισθητοποίηση των εργοδοτών και του προσωπικού, η προσαρμογή των διαδικασιών συνέντευξης και εξέτασης ώστε να ληφθούν υπόψη οι διαφορετικές ανάγκες και η παροχή προγραμμάτων κατάρτισης για τη βελτίωση των δεξιοτήτων και της απασχόλησης των ατόμων με αναπηρία.

## 2. Δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης της ένταξης της αναπηρίας στον εργασιακό χώρο

Το 40,4% των Γάλλων ερωτηθέντων απάντησε ότι ο οργανισμός τους διεξάγει περιστασιακά δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης της ένταξης της αναπηρίας στον εργασιακό χώρο, εστιάζοντας ειδικά σε ρόλους που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Το 25% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι για το θέμα αυτό ο οργανισμός τους σπάνια πραγματοποιεί τέτοιου είδους δραστηριότητες. Το 15,4% αυτών απάντησε ότι ο οργανισμός τους δεν πραγματοποιεί ποτέ αυτού του είδους τις δραστηριότητες προώθησης. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους διοργανώνει συχνά ή πολύ συχνά κάποιες δραστηριότητες προώθησης, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

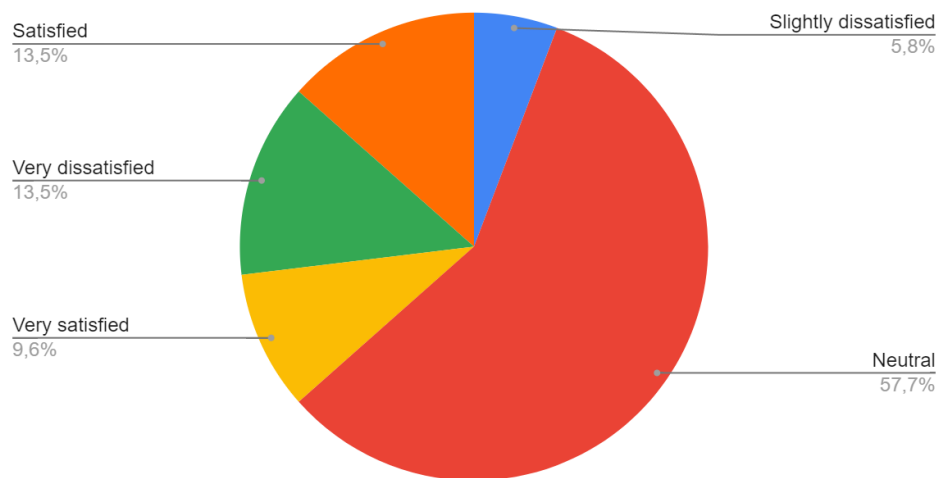
How often does your organisation conduct or is likely to conduct activities to promote awareness and understanding of disability inclusion in the workplace, specifically focusing on roles that involve customer service within the retail industry?



## 3. Opportunities for career advancement

Στην ερώτηση "Πόσο ικανοποιημένα είναι ή είναι πιθανό να είναι τα άτομα με αναπηρία από τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που παρέχετε;", περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες απάντησαν ουδέτερα. Το 13,5% από αυτούς απάντησε ότι τα άτομα με αναπηρία είναι πιθανό να είναι ικανοποιημένα από τις ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης. Το ίδιο ποσοστό ατόμων απάντησε ότι τα άτομα με αναπηρία και ειδικές ανάγκες είναι πιθανό να είναι δυσαρεστημένα με τις δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξης. Το 9,6% των ερωτηθέντων απάντησε ότι τα άτομα με αναπηρία και ειδικές ανάγκες είναι πιθανό να είναι πολύ ικανοποιημένα και οι υπόλοιποι συμμετέχοντες απάντησαν ότι θα είναι ελαφρώς δυσαρεστημένοι, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

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

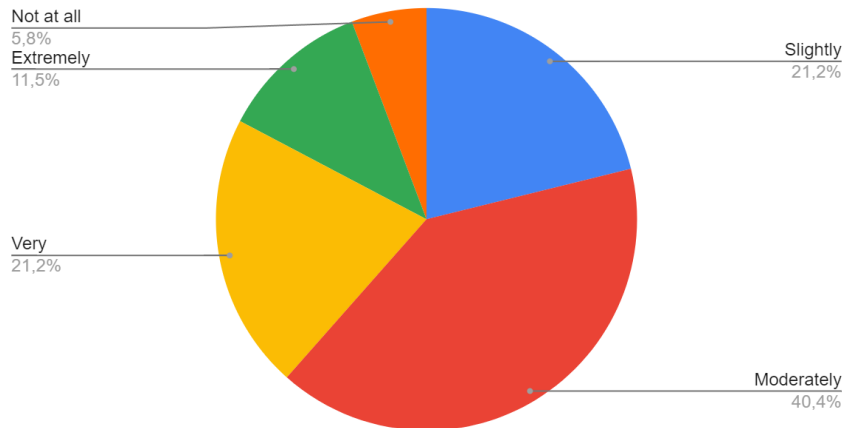


#### 4. Ευθυγράμμιση της εργασίας του ατόμου με αναπηρία με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό του υπόβαθρο

Το 40,4% των συμμετεχόντων θεώρησε ότι η εργασία των ατόμων με αναπηρία είναι μέτρια ευθυγραμμισμένη με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους υπόβαθρο. Το 21,2% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εργασία είναι ελαφρώς ευθυγραμμισμένη με το υπόβαθρο των ατόμων με αναπηρία. Το ίδιο ποσοστό ατόμων απάντησε ότι η εργασία είναι πολύ ευθυγραμμισμένη με το υπόβαθρο των ατόμων με αναπηρία. Το 11,5% των συμμετεχόντων απάντησε ότι η εργασία των ατόμων με αναπηρία είναι εξαιρετικά ευθυγραμμισμένη με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρο. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό των ατόμων θεώρησε ότι η εργασία δεν είναι καθόλου ευθυγραμμισμένη με το υπόβαθρο των ατόμων με αναπηρία, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

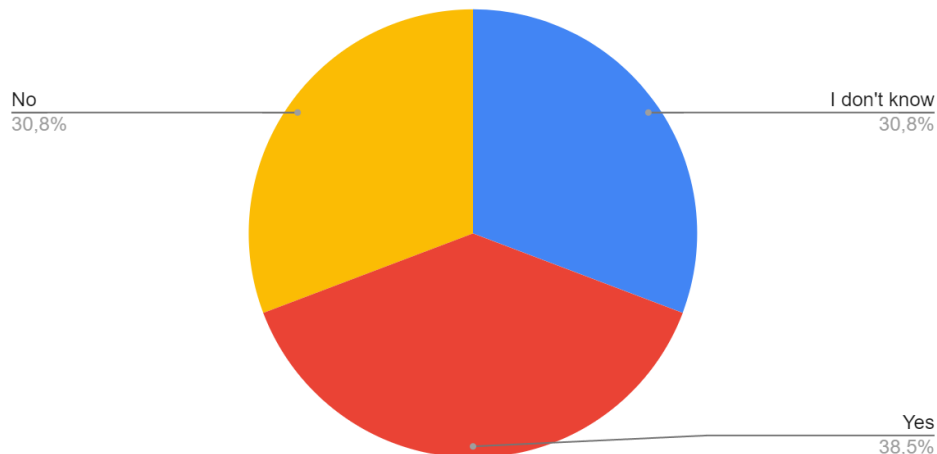


How aligned is the job of individuals with disabilities or is likely to be with their educational and professional background?



Επιπλέον, το 38,5% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι οργανισμοί τους παρέχουν επαρκείς πόρους και υποστήριξη για να βελτιώσουν την εργασιακή εμπειρία των ατόμων με αναπηρία, ιδίως εκείνων που έχουν προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν αν ο οργανισμός τους παρέχει κάτι ανάλογο ή ότι η εταιρεία τους δεν παρέχει καθόλου αυτού του είδους την υποστήριξη και τους πόρους. Όλα αυτά τα στοιχεία παρουσιάζονται στο παρακάτω γράφημα:

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. Μέτρα ή προτάσεις βελτίωσης για τη αναβάθμιση της συνολικής εργασιακής εμπειρίας των ατόμων με αναπηρία

Στην ερώτηση "Κατά τη γνώμη σας, ποια μέτρα ή βελτιώσεις θα μπορούσαν να εφαρμοστούν για να αναβαθμιστεί η συνολική εργασιακή εμπειρία των ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας σε ρόλους που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;", οι συμμετέχοντες απάντησαν τα εξής:



- Πρακτική άσκηση, προσφορά εργασιών που δεν θέτουν τον εργαζόμενο σε κίνδυνο
- Διορισμός ενός αναδόχου-οδηγού που θα βοηθήσει στην ένταξη ενός ατόμου με αναπηρία σε μια εταιρεία ή τουλάχιστον ενός ατόμου που θα το συνοδεύει κατά τη διάρκεια όλης της διαδικασίας.
- Ειδική και περισσότερη εκπαίδευση, όπως εκπαίδευση στη νοηματική γλώσσα. Μπορεί επίσης να πρόκειται για εκπαίδευση προσαρμοσμένη στην αναπηρία του υποψηφίου, όπου η εταιρεία τον ενημερώνει για την εξέλιξη της καριέρας του και του προτείνει έναν προπονητή που θα τον συνοδεύει. Πρέπει επίσης να προβλεφθεί κατάρτιση για τους διευθυντές.
- Καλύτερη ενσωμάτωση και συνεχής αξιολόγηση και προκλήσεις
- Προσαρμοσμένος εξοπλισμός, όπως ειδικά ταμεία, θέσεις, χώροι εργασίας, ράμπες πρόσβασης, συσκευή αναπαραγωγής ήχου.
- Υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία και χρήση φόρμουλας προσαρμοσμένης σε κάθε τύπο αναπηρίας.
- Ευελιξία όσον αφορά τις ώρες εργασίας, την ταχύτητα και τα διαλείμματα.
- Παρακολούθηση από εργοθεραπευτή
- Καλύτερη επικοινωνία
- Κοινή λογική

#### 6. Προώθηση της ποικιλομορφίας και της ενσωμάτωσης στο χώρο εργασίας

Επιπλέον, το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο ρώτησε τους εμπόρους λιανικής πώλησης "με ποιους τρόπους πιστεύουν ότι η εργασιακή εμπειρία των ατόμων με ειδικές ανάγκες μπορεί να συμβάλει στην προώθηση της ποικιλομορφίας και της ενσωμάτωσης στον εργασιακό χώρο. Θεώρησαν ότι αυτό θα επέτρεπε μεγαλύτερη ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία και στον εργασιακό χώρο. Αυτή η ενσωμάτωση στον εργασιακό χώρο με άλλους εργαζόμενους είναι πολύ καλή για την προώθηση της εξωστρέφειας, της ανεκτικότητας και της συμπερίληψης.

Επιπλέον, επισημάνθηκε ότι πολύ λίγες εταιρείες προωθούν υποψήφιους και υποψήφιες με αναπηρία επειδή γι' αυτές η εικόνα της εταιρείας τους είναι πολύ σημαντική, οπότε με την ύπαρξη αυτού του πλάνου προώθησης της διαφορετικότητας και της ένταξης με δραστικό τρόπο μπορεί να επιτρέψει σε κάποιους υπεύθυνους προσλήψεων να τους συμπεριλάβουν και να ανοίξουν νέες ευκαιρίες για τα άτομα με αναπηρία, καθώς έχουν εξίσου δικαίωμα να τους δοθεί η ευκαιρία να εργαστούν. Γι' αυτό, οι κυβερνήσεις ή οποιοιδήποτε άλλοι δημόσιοι φορείς μπορούν να δώσουν τη δυνατότητα και να υποσχεθούν στις εταιρείες μια μάχη για την προστιθέμενη αξία, στην οποία όλοι κερδίζουν.

Επιπλέον, αυτή η προβολή θα αποδείξει στην κοινωνία ότι και τα άτομα με αναπηρία είναι ικανά να εργαστούν στον εμπορικό τομέα, διευκολύνοντας την ένταξή τους και προσαρμόζοντας τις ανάγκες τους.

Επίσης, τα άτομα με αναπηρία θα αισθάνονται χρήσιμα και αναγνωρισμένα και ότι όλοι έχουν μια θέση σε μια εταιρεία. Ένας έμπορος λιανικής πώλησης δήλωσε ότι η αναπηρία, το φύλο ή το χρώμα του δέρματος δεν καθιστούν κανέναν περισσότερο ή λιγότερο ικανό και ότι αν ένα άτομο θέλει να κάνει τη δουλειά μπορεί να την κάνει. Αυτού του είδους οπτική, μπορεί να επιτρέψει τη μετατροπή μιας αναπηρίας σε δύναμη και αυτό είναι πολύ σημαντικό για την ευαισθητοποίηση και τη συμπερίληψη.

#### 7. Θετικές ή αρνητικές εμπειρίες σχετικά με την ενσωμάτωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες

Στην ερώτηση "Θα μπορούσατε να μοιραστείτε θετικές ή αρνητικές εμπειρίες σχετικά με την ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία, ιδίως εκείνων που έχουν εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών



στο λιανικό εμπόριο, σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία", οι Γάλλοι λιανοπωλητές εξήγησαν κάποιες δύσκολες εμπειρίες όπως οι ακόλουθες:

- Ορισμένοι πελάτες δεν είχαν δει το σήμα μιας πωλήτριας που υποδείκνυε ότι ήταν κωφή και έτσι παραπονέθηκαν για την έλλειψη ανταπόκρισης ή επικοινωνίας της. Με την ίδια έννοια, ένας λιανοπωλητής δήλωσε ότι στην εταιρεία του, ένα άτομο με προβλήματα ακοής δεν μπορούσε να γίνει κατανοητό.
- Τα έπιπλα και τα μηχανήματα δεν είναι προσαρμοσμένα για το προσωπικό με αναπηρία.
- Ένας από τους συναδέλφους μου με αναπηρία δυσκολεύτηκε κάποτε με μια εργασία στη δουλειά, αλλά ήταν σε θέση να βασιστεί στην υποστήριξη της ομάδας για να ολοκληρώσει σωστά τη δουλειά του. Από την άλλη πλευρά, ένας εξωτερικός πελάτης έκανε ανάρμοστα σχόλια που έκαναν τον συνάδελφό μου να νιώσει άβολα, και εκείνη τη στιγμή κανείς δεν ήταν εκεί για να τον βοηθήσει.
- Το κατάστημα είναι πολύ μικρό για να φιλοξενήσει άτομα με αναπηρία ή δεν είναι σχεδιασμένο (π.χ. σκάλες) για να υποδέχεται άτομα με αναπηρία.

Αντιθέτως, ορισμένοι λιανοπωλητές επεσήμαναν κάποιες θετικές εμπειρίες, όπως:

- Το άτομο με αναπηρία μπορούσε να υπολογίζει στους συναδέλφους του όταν δεν καταλάβαινε έναν πελάτη.
- Η πλήρης ενσωμάτωση ενός ατόμου με παράλυση.
- Η πλήρης ενσωμάτωση ατόμου με προβλήματα ακοής
- Η πλήρης ένταξη ατόμου με αναπηρία με ακρωτηριασμό χεριού.
- Η ομαδική συνεργασία με άτομα χωρίς αναπηρία
- Ένας λιανοπωλητής που μπορεί να μιλήσει τη νοηματική γλώσσα

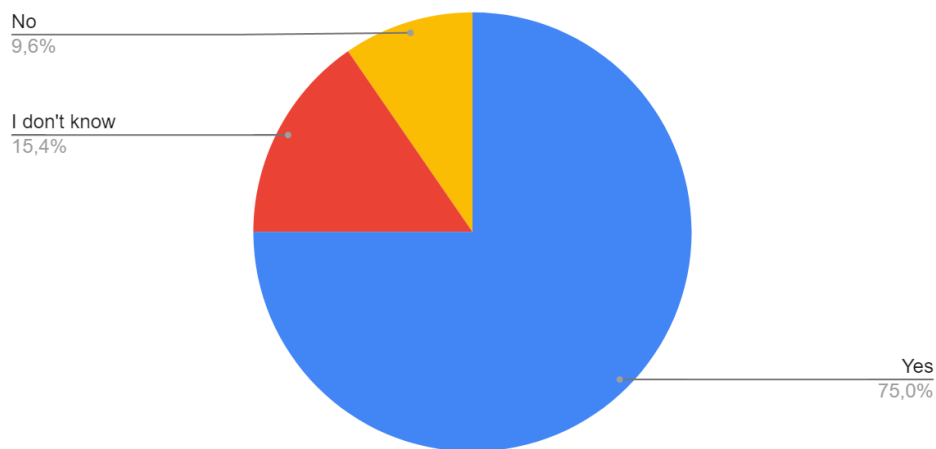
Συνοψίζοντας, οι λιανοπωλητές έχουν οι περισσότεροι τουλάχιστον μια εμπειρία είτε θετική είτε προκλητική που σχετίζεται με την ένταξη ενός ατόμου με αναπηρία.

#### 8. Εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισης σε ομάδες λιανικής πώλησης για την υποστήριξη των ΑΜΕΑ

Στην ερώτηση "Πιστεύετε ότι η παροχή εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης στις ομάδες λιανικής πώλησης σχετικά με την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία μπορεί να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος προώθησης και υποστήριξης της εργασιακής τους εμπειρίας;", η πλειοψηφία των απαντήσεων απάντησε ΝΑΙ (75%). Το 9,6% των ερωτηθέντων απάντησε ΟΧΙ και οι υπόλοιποι δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:



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?



Οι γνώσεις αυτές μπορούν να εμπλουτιστούν από τις εκτιμήσεις των εκπαιδευτών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και των μελών των Επιμελητηρίων που ερωτήθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, οι οποίοι μοιράστηκαν τις θετικές ή δύσκολες εμπειρίες τους κατά τη διάρκεια των μαθημάτων τους που αύξησαν τη συμμετοχή και την ένταξη των Ατόμων με Αναπηρία στις δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία τους. Δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις στην αντίστοιχη ερώτηση:

"Ακόμη και μέσα στον οργανισμό μας προσφέρουμε διάφορα μαθήματα και έργα και δεν λείπουν οι πρωτοβουλίες. Ωστόσο, πρέπει να είμαστε προσεκτικοί σχετικά με ορισμένα πράγματα, όπως η διάρκεια των μαθημάτων που προσφέρουμε - όχι περισσότερο από δύο ώρες, διαφορετικά πρέπει να υπάρχουν διαλείμματα, οι άνθρωποι πρέπει να μπορούν να καθίσουν και ούτω καθεξής."

"Δεν έχω τέτοιου είδους παράδειγμα, δεν είναι εύκολο όταν δεν έρχεσαι σε επαφή με αυτού του είδους το κοινό".

"Ο σύλλογος ALD έχει εξαιρετικά προσαρμοσμένα προγράμματα κατάρτισης- έχει ένα είδος διαδρομής για τα άτομα με αναπηρία, τα οποία υποστηρίζονται, εποπτεύονται και συνοδεύονται μέχρι να μπορέσουν να βρουν δουλειά. Περισσότερο από ένα κέντρο κατάρτισης, είναι μια τεράστια υποστήριξη για τα άτομα με αναπηρία. Και επίσης στη χειραφέτησή τους, υπήρχαν 2 άτομα με αναπηρία που δημιούργησαν ένα ζευγάρι και τους υποστήριξαν στη διαδικασία χειραφέτησης, στην αναζήτηση διαμερίσματος κ.λπ."

"Θα πάρω το παράδειγμα του τι είχα κάνει στο 104 για να υποδεχτούν τα άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης που έρχονται να δουν την παράστασή τους. Συνειδητοποιήσαμε ότι δεν κάναμε πολύ καλά τα πράγματα, γιατί όταν έρχονται άτομα με αναπηρία, τους δίνουν μεγάλη προσοχή στην αρχή (τους καλωσορίζουν, τους τοποθετούν σωστά κ.λπ.), αλλά στο τέλος το άτομο με την αναπηρία, που δεν μπορεί να κινηθεί, ξεχνιέται και παραμερίζεται στο τέλος της παράστασης. Και αυτό πρέπει να διορθωθεί και το άτομο να συνειδητοποιήσει την ανεξαρτησία του- το άτομο έχει απλώς μια αναπηρία και μπορεί να χρειάζεται λίγη βοήθεια".

"Θετική εμπειρία : Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της, η CCI CFA έχει δημιουργήσει ένα πρόσωπο αναφοράς για να ηγείται συγκεκριμένων πρωτοβουλιών για την προώθηση της



ένταξης των ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των συνεδριών ευαισθητοποίησης, των προσαρμογών των μαθημάτων και της εξατομικευμένης υποστήριξης.

- Ευαισθητοποίηση: Οι εκπαιδευτές και οι σπουδαστές έλαβαν κατάρτιση σχετικά με τους διάφορους τύπους αναπηρίας, τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και τις βέλτιστες πρακτικές για την προώθηση της ένταξής τους στο εργασιακό περιβάλλον.
- Προσαρμογές μαθημάτων: Τα μαθήματα μπορούν να προσαρμοστούν ώστε να ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες των σπουδαστών με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένου του προσβάσιμου διδακτικού υλικού, των εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας και της σαφούς οπτικής παρουσίασης.
- Εξατομικευμένη υποστήριξη: Πρόσθετοι πόροι, όπως υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, πρόσθετες συνεδρίες διδασκαλίας και εξατομικευμένη καθοδήγηση, είναι διαθέσιμοι για να βοηθήσουν τους σπουδαστές με αναπηρία να ξεπεράσουν τα εμπόδια και να επιτύχουν στην εκπαίδευσή τους."

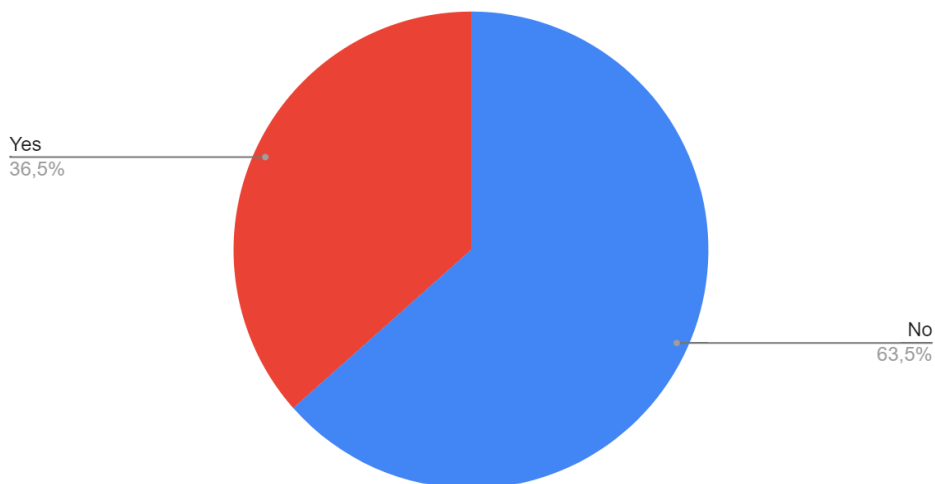
"Μερικές απλές προσαρμογές μπορούν να είναι πολύ αποτελεσματικές. Για παράδειγμα, για τα άτομα με προβλήματα όρασης, όταν το κείμενο εμφανιζόταν στον διαδραστικό πίνακα, το μόνο που έπρεπε να κάνω ήταν :

- Να μεγεθύνω το κείμενο ,
- Να χρησιμοποιήσει πιο ευανάγνωστες γραμματοσειρές όπως η Arial ,
- Να αλλάξω την αντίθεση των χρωμάτων (να γράψω με λευκό χρώμα σε μαύρο φόντο)".

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων περιλαμβάνουν ένα μείγμα θετικών και δύσκολων εμπειριών κατά την παροχή επαγγελματικής κατάρτισης σε άτομα με αναπηρία. Κοινός τόπος είναι ότι εξέφρασαν την ανάγκη για καλύτερη προσβασιμότητα, ενσωμάτωση και υποστήριξη αυτών των ατόμων τόσο σε εκπαιδευτικά όσο και σε εργασιακά περιβάλλοντα.

#### 9. Πολιτικές που αφορούν την ένταξη και τη στέγαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες

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



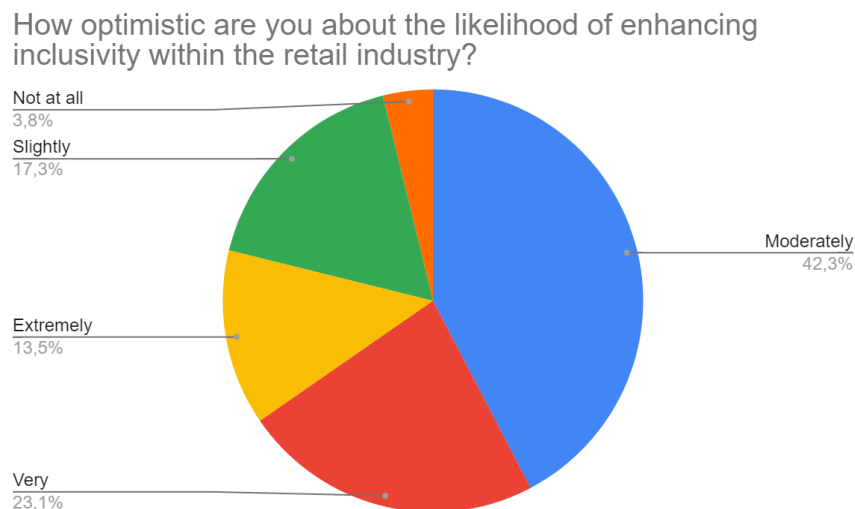
Στο ερώτημα "Έχει ο οργανισμός σας πολιτικές που αφορούν ειδικά την ένταξη και τη διευκόλυνση των εργαζομένων με αναπηρία", η πλειοψηφία (63,5%) των Γάλλων ερωτηθέντων απάντησε όχι. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες απάντησαν ναι, όπως φαίνεται στο παραπάνω γράφημα.



#### IV. Προκλήσεις, Προοπτικές και Προτάσεις

1. Αισιοδοξία σχετικά με την πιθανότητα ενίσχυσης της συμπερίληψης στον κλάδο του λιανικού εμπορίου

Το 42,3% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια αισιόδοξο σχετικά με την πιθανότητα ενίσχυσης της ενσωμάτωσης στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Το 23,1% είναι πολύ αισιόδοξο και το 13,5% είναι εξαιρετικά αισιόδοξο για το θέμα αυτό. Ένα μικρό ποσοστό 17,3 αισθάνονται ελαφρώς αισιόδοξοι για την πιθανότητα ενίσχυσης της συμπερίληψης στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Τέλος, το 3,8% των ερωτηθέντων δεν είναι καθόλου αισιόδοξο για το θέμα αυτό, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

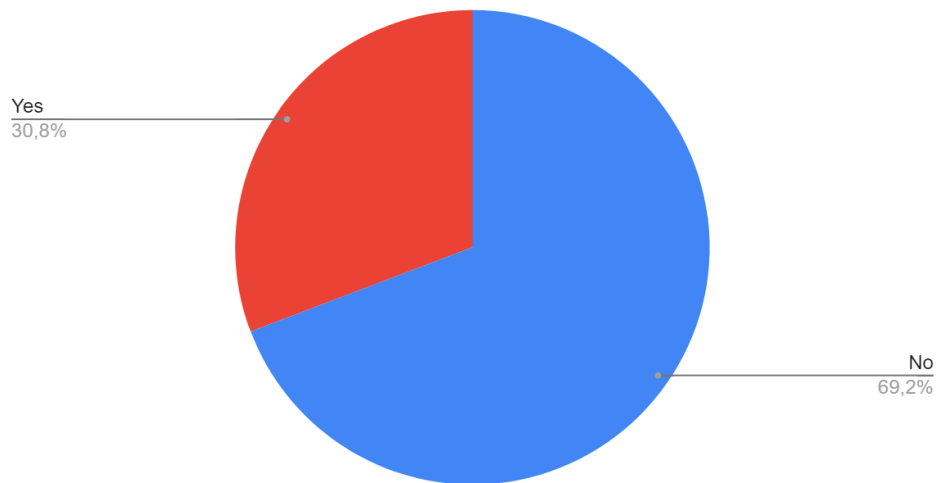


2. Καλές πρακτικές για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που σχετίζονται με τη συμπερίληψη των ατόμων με ειδικές ανάγκες

Στην ερώτηση "Γνωρίζετε υφιστάμενες λύσεις ή καλές πρακτικές που αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις που σχετίζονται με τη συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου;", το 69,2% των Γάλλων συμμετεχόντων απάντησε όχι και οι υπόλοιποι απάντησαν ναι, όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:



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



Στη συνέχεια ζητήσαμε από τους συμμετέχοντες που απάντησαν θετικά να μας δώσουν τις λύσεις και τις καλές πρακτικές που γνώριζαν. Είπαν τα εξής:

- Ακουστικά, κάθισμα, γραφείο, προσαρμοσμένα χρονοδιαγράμματα. Χρήση της φωνής Roger που είναι μια εφαρμογή που παρέχει υπότιτλους για κωφάλαλους κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών κλήσεων.
- Ευαισθητοποίηση, επικοινωνία και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το θέμα της αναπηρίας και τον τρόπο ενσωμάτωσης των ατόμων με αναπηρία στον εργασιακό χώρο.
- Κάποια εκπαίδευση προκειμένου να προσαρμοστούν στον τρόπο εργασίας των ατόμων με αναπηρία και τοποθέτησή τους σε χώρους εργασίας προσαρμοσμένους στην αναπηρία τους.
- Προσαρμογή των θέσεων εργασίας και ευέλικτο ωράριο εργασίας.
- Συνεργασία με ενώσεις που ειδικεύονται στη βοήθεια των ατόμων με αναπηρία
- Εκπαίδευση του προσωπικού, σήμανση για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με την αναπηρία με τη σύμφωνη γνώμη του εργαζομένου με αναπηρία.
- Τοποθέτηση ατόμων στη θέση τους για να βοηθήσουν τα άτομα με αναπηρία
- Νοηματική γλώσσα
- Να είστε ανεκτικοί και να προσαρμόξετε στους ανθρώπους.
- Υπηρεσία εγκατάστασης και υποστήριξης μέσω της εργασίας (ESAT) που προορίζεται για άτομα με αναπηρία και αποσκοπούν στην κοινωνική και επαγγελματική τους ένταξη ή επανένταξη

### 3. Προκλήσεις που αντιμετωπίζει η επιχείρηση ή ο πάροχος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης

Οι εταιρείες είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν ορισμένες προκλήσεις κατά την προσαρμογή και την προώθηση της ενσωμάτωσης των ατόμων με αναπηρία στο χώρο εργασίας του λιανικού εμπορίου. Πράγματι, η επικοινωνία, η προσβασιμότητα, η αποδοχή, η έλλειψη κατάλληλου υλικοτεχνικού εξοπλισμού, το οικονομικό κόστος και η επάρκεια, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, είναι οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ή μπορεί να αντιμετωπίσει η εταιρεία τους κατά την προσαρμογή και την προώθηση της συμπερίληψης των ΑΜΕΑ στο χώρο εργασίας τους στο λιανικό εμπόριο.

Όσον αφορά τις ιδέες των συμμετεχόντων που συμμετείχαν στην έρευνα σχετικά με τις κύριες προκλήσεις για την προσαρμογή και την προώθηση της συμπερίληψης (π.χ. με τη χρήση



προσαρμοσμένου εξοπλισμού) για τα άτομα με αναπηρία και κινητικά προβλήματα σε ένα χώρο εργασίας, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

"Προσαρμογή στο χώρο εργασίας και ενσωμάτωση στην ομάδα".

"Προσαρμογή των εργασιακών παραμέτρων στις ειδικές ανάγκες των εργαζομένων με αναπηρία. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει προσαρμογές, όπως το ύψος των γραφείων, την εγκατάσταση εργονομικών συσκευών για εργαλεία υπολογιστών, καθώς και την προσαρμογή των προγραμμάτων εργασίας ώστε να ανταποκρίνονται στις ιατρικές ή θεραπευτικές απαιτήσεις.

Σχεδιασμός και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών για την προώθηση της πολυμορφίας και της ενσωμάτωσης εντός της εταιρείας. Αυτό μπορεί να σημαίνει τον καθορισμό ποσοστώσεων προσλήψεων για άτομα με αναπηρία, τη δημιουργία προγραμμάτων καθοδήγησης και την προσφορά ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους.

Με την αποτελεσματική αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων και την εφαρμογή των κατάλληλων λύσεων, οι εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, όπου κάθε εργαζόμενος αισθάνεται ότι αναγνωρίζεται και υποστηρίζεται στην πορεία της καριέρας του".

"Είναι απαραίτητο να προσαρμόζεται ο χώρος εργασίας έτσι ώστε το άτομο να μπορεί να συνεχίσει να ασκεί το επάγγελμά του".

"Έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τη διαθέσιμη βοήθεια και τους υφιστάμενους μηχανισμούς που συμβάλλουν στην αντιστάθμιση της αναπηρίας και την ανάγκη καταπολέμησης των προκαταλήψεων".

"Ευαισθητοποίηση της ομάδας που εργάζεται με το άτομο με αναπηρία, π.χ. εκπαίδευση σχετικά με το πώς είναι να μην βλέπεις, να μην ακούς κ.λπ. Κατανόηση της κατάστασης του ατόμου με αναπηρία.

Προσαρμοσμένος εξοπλισμός, για να δημιουργηθεί ένα πιο ευχάριστο περιβάλλον που δεν αποτελεί συνεχώς πρόκληση για τα άτομα με αναπηρία."

"Μια από τις κύριες προκλήσεις για όλες τις μορφές αναπηρίας είναι η προσβασιμότητα, η οποία είναι πολύ σημαντική, διότι γνωρίζω ότι υπάρχουν πολλά μέρη όπου είναι περίπλοκο για τα άτομα με αναπηρίες. Και ακόμη και όταν ταξίδεψα μαζί τους, υπήρχαν πολλοί άνθρωποι είτε σε αναπηρικά αμαξίδια είτε που δεν μπορούσαν να περπατήσουν, οπότε δεν μπορούσαν απλώς να πάρουν τις σκάλες.

Μερικές φορές οι άνθρωποι δεν καταλαβαίνουν ο ένας τον άλλον, ή μερικές φορές ένα άτομο με αναπηρία δεν έχει τις ίδιες ικανότητες με ένα άτομο χωρίς αναπηρία. Σε κάθε περίπτωση, για τα άτομα με νοητική αναπηρία, πρέπει πραγματικά να τους μιλάτε όπως θα μιλούσατε σε ένα παιδί, για παράδειγμα.

Η ευαισθητοποίηση και η κατάρτιση των ομάδων είναι ένα επαναλαμβανόμενο θέμα, καθώς οι άνθρωποι πρέπει να ευαισθητοποιηθούν περισσότερο, είτε πρόκειται για νοητική είτε για σωματική αναπηρία, ώστε να συνειδητοποιήσουν ότι όντως έχουν αναπηρία και ότι αυτό τους εμποδίζει να προχωρήσουν μόνοι τους".

"Ποτέ δεν είναι εύκολο να προσαρμοστείς στον ρυθμό της εργασίας, ή τουλάχιστον εξαρτάται από την αναπηρία του ατόμου, αλλά ίσως μπορεί να έχει έναν ρυθμό προσαρμοσμένο στις ανησυχίες του. Υπάρχει λοιπόν και το θέμα της εκπαίδευσης των ομάδων εκ των προτέρων, εξηγώντας τους την



αναπηρία του ατόμου που πρόκειται να ενταχθεί στην ομάδα. Φυσικά, όταν πρόκειται για εξοπλισμό, αυτό είναι επίσης αρκετά σαφές".

- "Η διαρρύθμιση του χώρου εργασίας, ειδικά στο Παρίσι, όπου τίποτα δεν είναι πραγματικά προσαρμοσμένο στα άτομα με αναπηρία, αν μιλάμε για τα άτομα με σωματικές αναπηρίες, αν μιλάμε και για τα άτομα με ακουστικές και οπτικές αναπηρίες, νομίζω ότι στον εταιρικό κόσμο αυτό δεν λαμβάνεται απαραίτητα υπόψη (γραμματοσειρές που πρέπει να είναι μεγαλύτερες, εικόνες με μεγαλύτερη αντίθεση κ.λπ.). Όσο για τον ήχο, υπάρχει ακόμη δουλειά που πρέπει να γίνει σε αυτό".

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους Γάλλους εκπαιδευτές ΕΕΚ αναδεικνύουν αρκετές βασικές προκλήσεις στην προσαρμογή και την προώθηση της συμπερίληψης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στον εργασιακό χώρο. Μια σημαντική πρόκληση που αναφέρθηκε είναι η έλλειψη βασικών χαρακτηριστικών προσβασιμότητας, όπως ράμπες, ανελκυστήρες και προσβάσιμες εγκαταστάσεις, η οποία μπορεί να εμποδίσει την ικανότητα των ΑΜΕΑ να εισέρχονται και να κυκλοφορούν στους χώρους εργασίας με ασφάλεια και άνεση. Ένα άλλο ζήτημα είναι η ανάγκη για εξειδικευμένο εξοπλισμό, όπως πληκτρολόγια, οθόνες και ακουστικά βαρηκοΐας, για την αντιμετώπιση αισθητηριακών διαταραχών. Επιπλέον, η εκπαίδευση και η ευαισθητοποίηση των συναδέλφων και των εργοδοτών είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση ενός φιλόξενου και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για τα άτομα με αναπηρία. Αυτό περιλαμβάνει την κατανόηση των ιδιαίτερων αναγκών και ικανοτήτων του κάθε ατόμου και την παροχή βοήθειας.

Επιπλέον, οι πάροχοι ΕΕΚ και οι εκπαιδευτές είναι επίσης πιθανό να αντιμετωπίσουν ορισμένες προκλήσεις στην προσαρμογή και την προώθηση της συμμετοχικότητας για τα άτομα με αναπηρία. Οι ακόλουθες απαντήσεις δόθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας που βασίστηκε σε συνεντεύξεις:

"Είναι σημαντικό να δοθεί προτεραιότητα στην επαγγελματική κατάρτιση για την προώθηση της ένταξης των ατόμων με αναπηρία στην αγορά εργασίας. Πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι τρέχουσες μεταρρυθμιστικές πρωτοβουλίες στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο ζήτημα των ατόμων με αναπηρία. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που είναι ο κύριος στόχος για την απασχόληση των ατόμων με αναπηρία, πρέπει να ενημερωθούν και να υποστηριχθούν καλύτερα από την άποψη αυτή. Συνιστάται, συνεπώς, η προώθηση της απασχόλησης των ατόμων με αναπηρία να ενσωματωθεί στα προγράμματα δράσης που απευθύνονται στις ΜΜΕ, ιδίως μέσω ειδικής κατάρτισης και παροχής συμβουλών.

Το επόμενο κρίσιμο βήμα για την εθνική εκπαίδευση είναι η αύξηση της εκπροσώπησης των νέων με αναπηρία στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και στα γενικά λύκεια. Είναι επιτακτική ανάγκη να αποτελέσει προτεραιότητα για τα επόμενα χρόνια η σημαντική αύξηση του αριθμού των νέων με αναπηρία. Είναι επίσης σημαντικό να εργαστούμε για την επίτευξη της υποχρεωτικής ποσόστωσης 6% για φοιτητές με αναπηρία στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Επιπλέον, οι ESAT (Ιδρύματα και υπηρεσίες υποστηριζόμενης απασχόλησης) και οι ΕΑ (Προσαρμοσμένες επιχειρήσεις) διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στις προσπάθειες για την προώθηση της απασχόλησης των ατόμων με αναπηρία. Είναι ζωτικής σημασίας να προωθηθεί η αλλαγή στο πλαίσιο των ESAT και των ΕΑ για την προώθηση της καινοτομίας, την ενθάρρυνση του ανοίγματος προς τον έξω κόσμο και τη διεύρυνση της αποστολής τους ώστε να περιλαμβάνει την υποστήριξη προς την απασχόληση."

"Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο απασχόλησης ατόμων με αναπηρία".

"Έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τη διαθέσιμη βοήθεια και τους υφιστάμενους μηχανισμούς που συμβάλλουν στην αντιστάθμιση της αναπηρίας και την ανάγκη καταπολέμησης των προκαταλήψεων".



"Για τα καταστήματα λιανικής πώλησης, η πρόκληση θα ήταν όχι μόνο η ευαισθητοποίηση της ομάδας εργασίας, αλλά και η βελτίωση της σχέσης και της διεπαφής με τον πελάτη. Στο παράδειγμα της FNAC, όταν βρέθηκα εκεί πρόσφατα, δεν είχε επισημανθεί σαφώς ότι η υπάλληλος της FNAC είχε πρόβλημα ακοής, επειδή εγώ, ως πελάτης, έπρεπε να ασχοληθώ μαζί της, και μπερδεύτηκα κι εγώ λίγο, επειδή άρχισα να μιλάω πιο δυνατά, καθώς δεν είχα καταλάβει αμέσως ότι είχε πρόβλημα ακοής. Αν λοιπόν έδινα μαθήματα κατάρτισης, η πρόκληση που θα μπορούσαμε να αντιμετωπίσουμε θα ήταν να βοηθήσουμε τις εταιρείες να δουλέψουν πάνω στη σχέση τους με τους πελάτες και τους εργαζόμενους με αναπηρία, και να τους υποστηρίξουν όσο το δυνατόν περισσότερο με σημάδια, για παράδειγμα, που να υποδεικνύουν ότι ο συγκεκριμένος εργαζόμενος έχει αναπηρία, ώστε οι πελάτες να μην αισθάνονται άβολα. Αυτή είναι μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι λιανοπωλητές".

"Η έλλειψη κατάρτισης, η έλλειψη ευαισθητοποίησης, η έλλειψη οικονομικών και εκπαιδευτικών πόρων και ο εξοπλισμός, επειδή πρέπει να προσαρμοστεί στις ανάγκες ενός συγκεκριμένου ατόμου".

"Θα έλεγα πολλή υπομονή, παιδεία και προσωπικές δεξιότητες".

"Σε επίπεδο δημόσιας πολιτικής, υπάρχουν πολλά λόγια και όχι πολλές δράσεις. Αν η πρωτοβουλία προέρχεται από ψηλά, μπορεί να βοηθήσει καλύτερα,

Έλλειψη ευαισθητοποίησης και προβολής αυτών των προγραμμάτων: οι άνθρωποι δεν γνωρίζουν ότι είναι διαθέσιμα.

Έλλειψη προσωπικού, διότι χρειαζόμαστε επίσης ικανούς εκπαιδευτές και παιδαγωγούς- είναι κάτι που πρέπει να μάθεις να διαχειρίζεσαι αυτού του είδους το κοινό, να δουλεύεις μαζί του- έλλειψη κινήτρων από την πλευρά των ανθρώπων, αν είναι πολύ περίπλοκο γι' αυτούς".

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους Γάλλους εκπαιδευτές ΕΕΚ ανέδειξαν τις προκλήσεις στην προσαρμογή και την προώθηση της ενσωμάτωσης για τα άτομα με αναπηρία στους χώρους εργασίας και στα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Οι προκλήσεις αυτές περιλαμβάνουν ζητήματα αποδοχής τόσο από τους συναδέλφους όσο και από τους πελάτες, έλλειψη ευαισθητοποίησης και κατανόησης μεταξύ του εργατικού δυναμικού και ανεπαρκείς οικονομικούς πόρους για την αγορά και τη χρήση του απαραίτητου εξοπλισμού και των υποδομών. Οι εκπαιδευτές τονίζουν επίσης τη σημασία της προώθησης μιας κουλτούρας αποδοχής και αλλαγής νοοτροπίας απέναντι στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη, παράλληλα με τη συνεχή επένδυση σε προσβάσιμες υποδομές και εκπαιδευτικά προγράμματα. Τελικά, η αλλαγή προοπτικής και η αυξημένη ευαισθητοποίηση σε όλα τα επίπεδα προσδιορίζεται ως απαραίτητη για την προώθηση ενός πραγματικά χωρίς αποκλεισμούς εκπαιδευτικού ή εργασιακού περιβάλλοντος.

#### 4. Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες

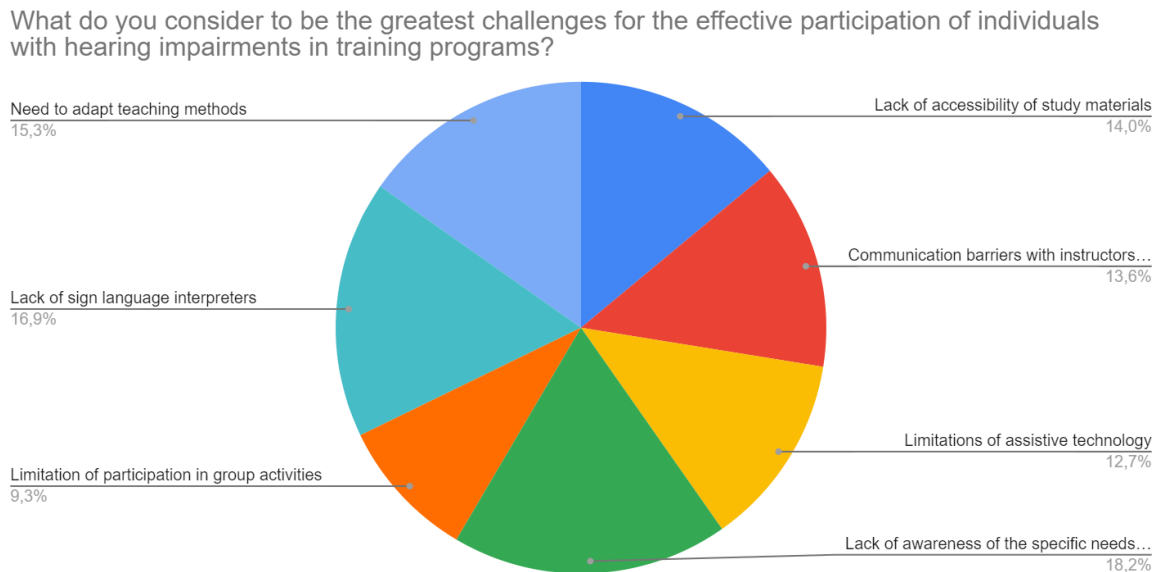
Ρωτήσαμε τους Γάλλους συμμετέχοντες ποιες θεωρούν ότι είναι οι μεγαλύτερες προκλήσεις για την αποτελεσματική συμμετοχή ατόμων με προβλήματα ακοής σε εκπαιδευτικά προγράμματα και οι έμποροι λιανικής πώλησης επισήμαναν πολλές προκλήσεις, όπως:

- Η ανάγκη προσαρμογής της μεθόδου διδασκαλίας (15,3%)
- Η έλλειψη προσβασιμότητας στο υλικό μελέτης (14%)
- Τα εμπόδια επικοινωνίας με τους εκπαιδευτές και τους συναδέλφους (13,6%)
- Οι περιορισμοί της βοηθητικής τεχνολογίας (12,7%)
- Η έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με προβλήματα ακοής (18,2%)
- Ο περιορισμός της συμμετοχής σε ομαδικές δραστηριότητες (9,3%)



- Η έλλειψη διερμηνέων νοηματικής γλώσσας (16,9%)

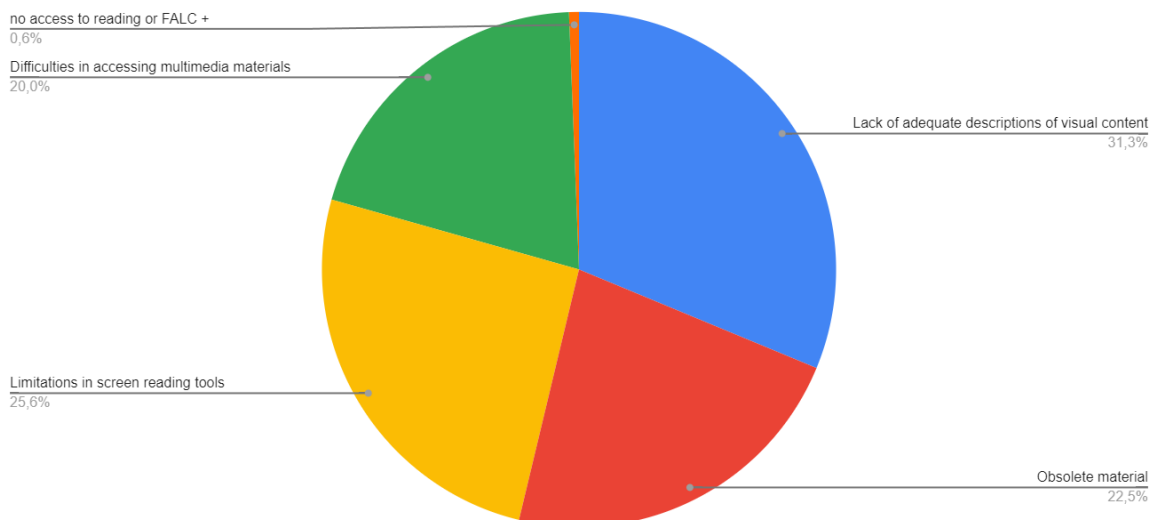
Τα στοιχεία αυτά μπορείτε να τα βρείτε στο παρακάτω γράφημα:



Επιπλέον, ζητήσαμε από τους φορείς λιανικής πώλησης να σημειώσουν τις επιλογές που θεωρούν εφαρμόσιμες στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα άτομα με προβλήματα όρασης κατά τη διάρκεια μαθησιακών δραστηριοτήτων στην εταιρεία τους. Το 20% από αυτούς πιστεύει ότι τα άτομα με οπτικές αναπηρίες αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε πολυμεσικό υλικό. Το 31,3% των λιανοπωλητών πιστεύει ότι μία από τις προκλήσεις είναι η έλλειψη επαρκών περιγραφών του οπτικού περιεχομένου. Το 25,6% των λιανοπωλητών δήλωσε ότι μία από τις άλλες δυσκολίες μπορεί να είναι οι περιορισμοί στα διαθέσιμα εργαλεία ανάγνωσης οθόνης. Τέλος, το 22,5% των λιανοπωλητών δήλωσε ότι το παρωχημένο υλικό μπορεί να αποτελέσει πρόκληση που αντιμετωπίζει ένα άτομο με οπτική αναπηρία. Όλα τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παρακάτω γράφημα:

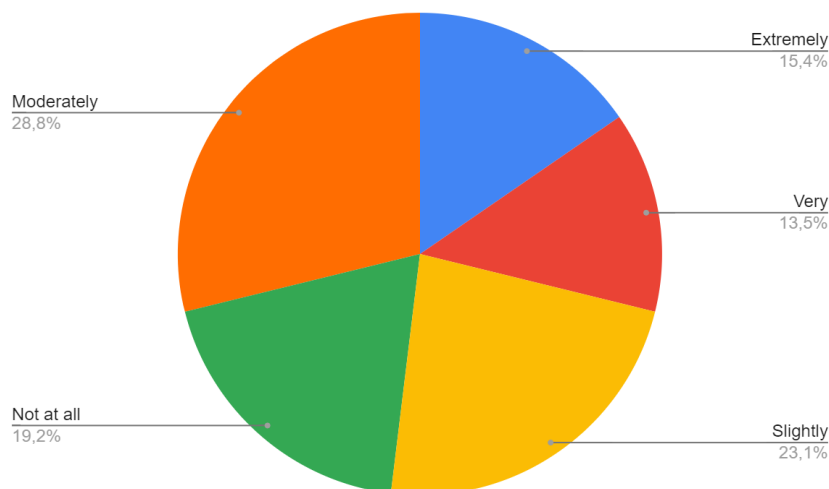


Options that you consider applicable to the challenges experienced by individuals with visual impairments during learning activities in your company:



Τέλος, ζητήσαμε από τους Γάλλους λιανοπωλητές να αξιολογήσουν συγκεκριμένα εμπόδια που εντοπίστηκαν για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Τα συγκεκριμένα εμπόδια ήταν τα εξής:

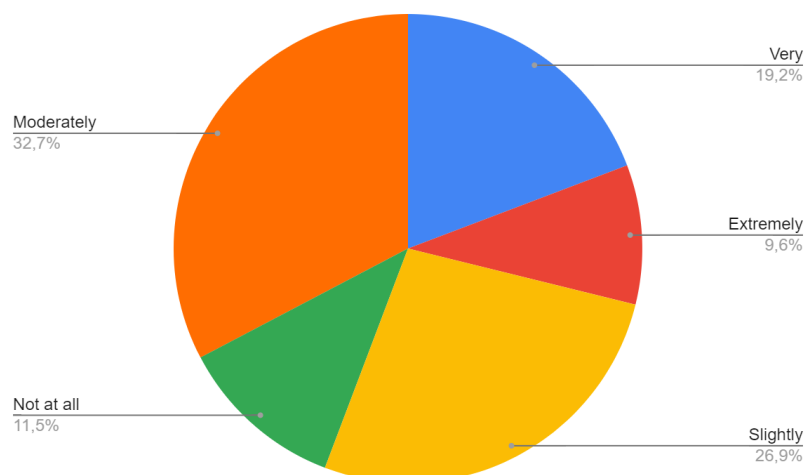
- Εμπόδιο επικοινωνίας:



Οι επιχειρήσεις λιανικής πώλησης εντόπισαν σε χαμηλό βαθμό ως εμπόδιο για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες, το εμπόδιο της επικοινωνίας. Το 15,4% των λιανοπωλητών προσδιόρισε αυτό το εμπόδιο ως εξαιρετικά μεγάλο. Το 23,1% από αυτούς προσδιόρισε ως ελάχιστα εμπόδιο το εμπόδιο της επικοινωνίας. Το 19,2% δεν αναγνώρισε το εμπόδιο επικοινωνίας ως εμπόδιο για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Όλα τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

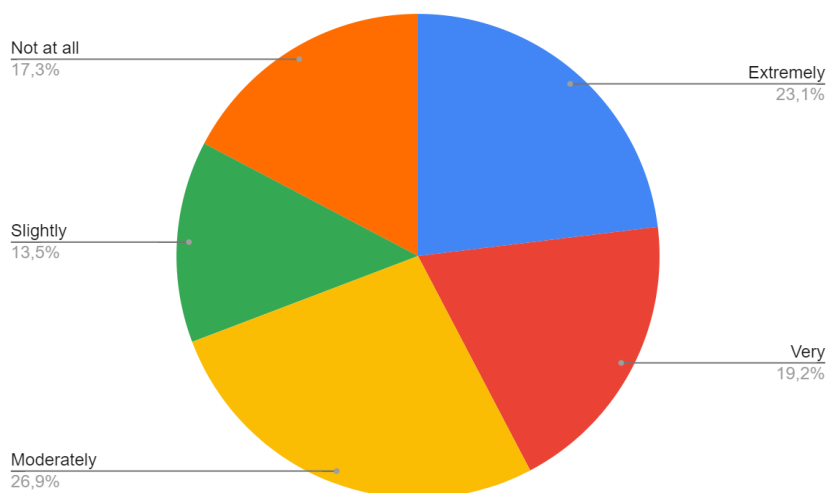


- Έλλειψη φυσικής πρόσβασης:



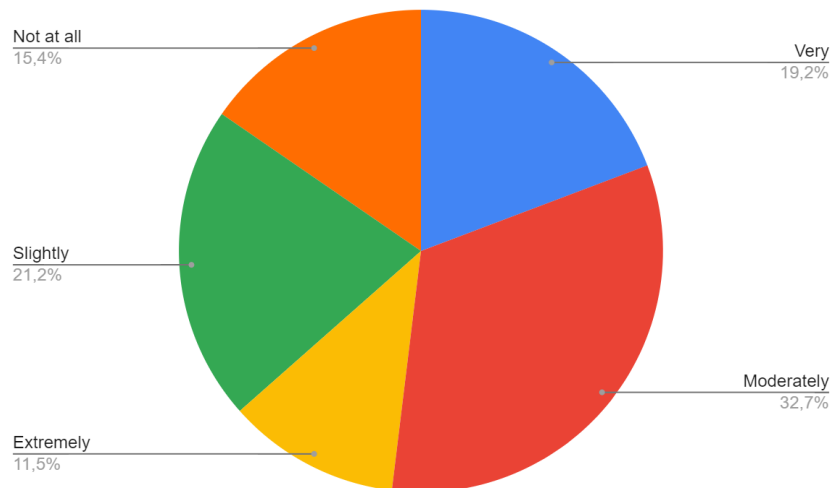
Το 32,7% των Γάλλων εμπόρων λιανικής πώλησης αναγνωρίζει την έλλειψη φυσικής προσβασιμότητας ως μετρίως βαθμού εμπόδιο για τα άτομα με σωματική αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Το 26,6% από αυτούς προσδιορίζει αυτή την έλλειψη φυσικής πρόσβασης ως ελαφρύ κώλυμα. Το 19,2% των λιανοπωλητών προσδιορίζει αυτό το εμπόδιο ως ιδιαίτερα σημαντικό. Τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού:



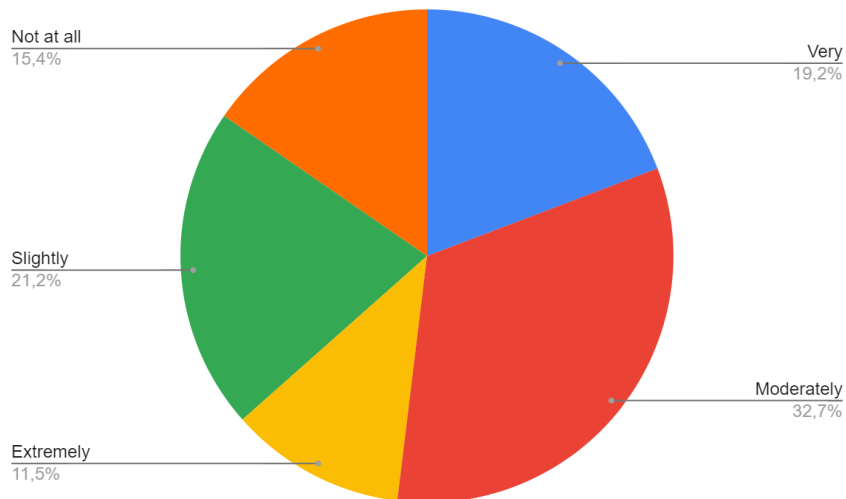
Το 26,9% των λιανοπωλητών προσδιόρισε σε μέτριο βαθμό την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού ως εμπόδιο για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Το 23,1% από αυτούς προσδιόρισε αυτό το εμπόδιο ως εξαιρετικά σημαντικό. Το 17,3% των λιανοπωλητών δεν αναγνώρισε την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού ως εμπόδιο. Τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

- Έλλειψη κατάλληλων προϊόντων:



Το 32,7% των λιανοπωλητών προσδιόρισε σε μέτριο βαθμό την έλλειψη κατάλληλων προϊόντων ως εμπόδιο για την εργασία των ατόμων με σωματική αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Το 21,2% από αυτούς ωστόσο προσδιόρισε ελαφρώς το θέμα αυτό ως εμπόδιο. Το 15,4% των Γάλλων λιανοπωλητών δεν αναγνώρισε καθόλου την έλλειψη κατάλληλων προϊόντων ως εμπόδιο. Όλα τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

- Έλλειψη ενταξιακής πολιτικής:



Το 32,7% των λιανοπωλητών προσδιόρισε σε μικρό βαθμό την έλλειψη πολιτικής χωρίς αποκλεισμούς ως εμπόδιο για την εργασία των ατόμων με σωματική αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Το 21,2% από αυτούς ωστόσο προσδιόρισε το εν λόγω ζήτημα ως εμπόδιο σε μικρό βαθμό. Το 15,4% των λιανοπωλητών δεν αναγνώρισε καθόλου την έλλειψη πολιτικής χωρίς αποκλεισμούς ως εμπόδιο. Όλα τα στοιχεία μπορείτε να τα βρείτε στο παραπάνω γράφημα.

##### 5. Γενική αντίληψη για την ένταξη των ατόμων με αναπηρία

Στο ερώτημα "Κατά τη γνώμη σας, πώς έχει εξελιχθεί η γενική αντίληψη για τη συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία στο περιβάλλον λιανικής πώλησης από την αρχή της πανδημίας μέχρι



σήμερα", οι περισσότεροι λιανοπωλητές απάντησαν ότι δεν έχουν δει ιδιαίτερες αλλαγές ή ότι δεν είχαν ιδέα για πιθανές αλλαγές.

Ωστόσο, ορισμένοι λιανοπωλητές είδαν κάποιες αλλαγές από την εποχή της πανδημίας του Covid. Οι περισσότεροι από αυτούς δήλωσαν ότι υπάρχει πλέον μια θετική τάση και αλλαγή στον τομέα του λιανικού εμπορίου για την ένταξη των ατόμων με αναπηρία. Πράγματι, η γενική αντίληψη είναι σίγουρα σε ανοδική πορεία και γίνεται καλά αντιληπτή καθώς συζητάμε περισσότερο γι' αυτό. Το γεγονός αυτό έχει αυξήσει την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ανάγκη βελτίωσης της ένταξης των ατόμων με αναπηρία και έχει ενθαρρύνει τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων για να γίνουν αυτά τα περιβάλλοντα πιο προσβάσιμα και χωρίς αποκλεισμούς.

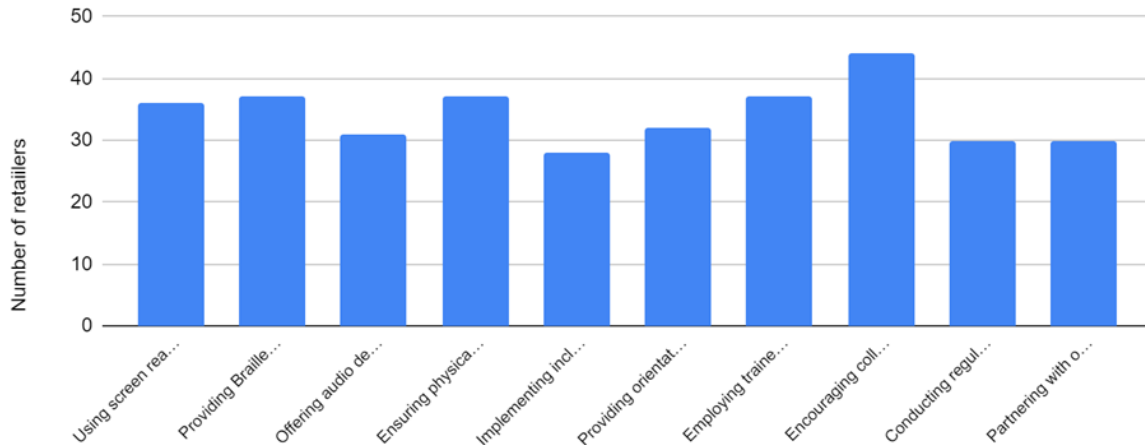
#### 6. Strategies to enhance accessibility for individuals with disabilities

Ρωτήσαμε τους Γάλλους εμπόρους λιανικής πώλησης ποιες στρατηγικές θα πρότειναν για να βελτιώσουν την προσβασιμότητα και τη συμμετοχή των ατόμων με προβλήματα όρασης σε χώρους κατάρτισης, βασιζόμενοι στην προσωπική τους εμπειρία. Είχαν πολλές πιθανές επιλογές, όπως:

- Χρήση υλικού συμβατού με προγράμματα ανάγνωσης οθόνης για διαδικτυακές εκπαιδευτικές συνεδρίες
- Παροχή πόρων σε γραφή Braille ή απτικής γραφής για πρακτικές μαθησιακές δραστηριότητες
- Προσφορά ηχητικών περιγραφών για το οπτικό περιεχόμενο κατά τη διάρκεια παρουσιάσεων
- Εξασφάλιση φυσικής πρόσβασης με σαφείς διαδρομές και σήμανση στις εγκαταστάσεις κατάρτισης
- Εφαρμογή αρχών σχεδιασμού χωρίς αποκλεισμούς στο εκπαιδευτικό υλικό και την τεχνολογία
- Παροχή εκπαίδευσης προσανατολισμού και κινητικότητας για την ασφαλή πλοήγηση στο εκπαιδευτικό περιβάλλον
- Απασχόληση εκπαιδευμένου προσωπικού ή εθελοντών για την παροχή βοήθειας και υποστήριξης κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών συνεδριών
- Ενθάρρυνση της συνεργασίας και της αμοιβαίας υποστήριξης μεταξύ των συμμετεχόντων με και χωρίς προβλήματα όρασης
- Διεξαγωγή τακτικών αξιολογήσεων προσβασιμότητας και αναζήτηση ανατροφοδότησης από τους συμμετέχοντες για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας
- Συνεργασία με οργανισμούς ή φορείς που ειδικεύονται σε υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα όρασης για να εξασφαλιστεί ολοκληρωμένη υποστήριξη

Οι στρατηγικές που προτάθηκαν επιλέχθηκαν όλες εξίσου από τους συμμετέχοντες. Μόνο μία στρατηγική είχε λίγο μεγαλύτερη αναγνώριση από τους άλλους- ήταν η στρατηγική για την ενθάρρυνση της συνεργασίας και της αμοιβαίας υποστήριξης μεταξύ των συμμετεχόντων με και χωρίς προβλήματα όρασης. Όλα τα αποτελέσματα από αυτή την ερώτηση παρουσιάζονται στο παρακάτω γράφημα:

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

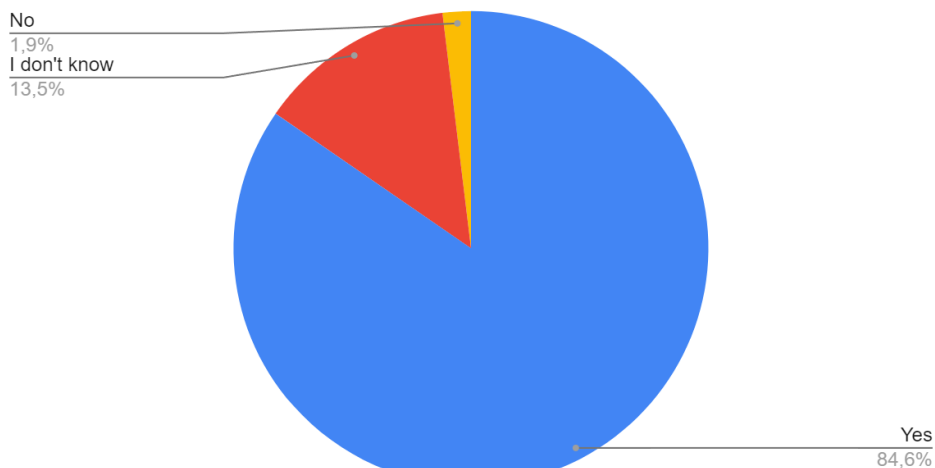


What strategies do you recommend to enhance accessibility and engagement for individuals with visual impairments...

## 7. Τεχνολογικοί πόροι ή ειδικά εργαλεία

Το 84,6% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά στην ερώτηση "Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικοί πόροι ή συγκεκριμένα διαδικτυακά εργαλεία θα ήταν χρήσιμα για την υποστήριξη της εργασίας των ατόμων με αναπηρία;". Οι υπόλοιποι απάντησαν όχι (1,9%) ή ότι δεν γνωρίζουν (13,5%), όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα:

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



Επιπλέον, όταν ζητήθηκε από τους Γάλλους εκπαιδευτές ΕΕΚ να μοιραστούν τις απόψεις τους σχετικά με το αν πιστεύουν ότι οι τεχνολογικοί πόροι ή συγκεκριμένα διαδικτυακά εργαλεία θα ήταν χρήσιμα για την υποστήριξη της διαδικασίας εργασίας για τα άτομα με αναπηρία και να υποβάλουν προτάσεις για αυτά, δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:



"Απολύτως, οι τεχνολογικοί πόροι και τα διαδικτυακά εργαλεία μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην υποστήριξη της διαδικασίας εργασίας και της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) για τα άτομα με αναπηρία. Ακολουθούν μερικές προτάσεις:

- Λογισμικό μετατροπής κειμένου σε ομιλία, που μετατρέπει το κείμενο σε ηχητική ομιλία, το οποίο μπορεί να είναι χρήσιμο για άτομα με προβλήματα όρασης ή δυσκολίες ανάγνωσης.
- Το λογισμικό αναγνώρισης ομιλίας σας επιτρέπει να υπαγορεύετε κείμενο, το οποίο στη συνέχεια μεταγράφεται στον υπολογιστή. Αυτά τα προγράμματα είναι ωφέλιμα για άτομα που δυσκολεύονται να πληκτρολογήσουν ή να γράψουν.
- Εφαρμογές ειδικά σχεδιασμένες για την καταγραφή σημειώσεων, με χαρακτηριστικά όπως η φωνητική καταγραφή σημειώσεων, οι απλοποιημένες επιλογές μορφοποίησης και η ακουστική αναπαραγωγή των σημειώσεων, μπορούν να είναι πολύ χρήσιμες για τους μαθητές με αναπηρίες.
- Εργαλεία μεταγραφής και υποτιτλισμού σε πραγματικό χρόνο για κωφούς ή βαρήκοους, τα εργαλεία αυτά μεταγράφουν αυτόματα την ομιλία σε κείμενο, διευκολύνοντας την κατανόηση και τη συμμετοχή σε συναντήσεις, μαθήματα ή παρουσιάσεις.
- Οι εφαρμογές διαχείρισης χρόνου, προγραμματισμού εργασιών και παρακολούθησης προθεσμιών μπορεί να είναι επωφελείς για άτομα με διαταραχές προσοχής ή οργανωτικές δυσκολίες.
- Οι πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται για τη διαδικτυακή επαγγελματική κατάρτιση είναι προσβάσιμες στα άτομα με αναπηρίες, με χαρακτηριστικά όπως επιλογές υψηλής αντίθεσης, εναλλακτικές περιγραφές για εικόνες και συμβατά προγράμματα ανάγνωσης οθόνης.
- Μπορούν να προταθούν εξειδικευμένες συσκευές υποστηρικτικής τεχνολογίας, όπως συσκευές ανάγνωσης οθόνης, συσκευές τηλεχειρισμού, συστήματα φωνητικού ελέγχου κ.λπ.
- Καινοτόμες λύσεις ψηφιακής προσβασιμότητας που προσαρμόζουν την εμφάνιση ενός ιστότοπου, ενός intranet, μιας διαδικτυακής εφαρμογής ή ενός επιχειρηματικού λογισμικού σύμφωνα με τις οπτικές, γνωστικές ή/και προσωρινές ανάγκες άνεσης του χρήστη. Προσφέρουν χαρακτηριστικά όπως επιλογές υψηλής αντίθεσης, ρυθμιζόμενο μέγεθος γραμματοσειράς, οδηγούς ανάγνωσης, εντολές χειρονομιών, φωνητικούς βοηθούς και άλλες προσαρμόσιμες λειτουργίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας και της εμπειρίας χρήστη για τα άτομα με αναπηρία.

Με την ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογικών πόρων και διαδικτυακών εργαλείων στη διαδικασία εργασίας και επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, τα άτομα με αναπηρία μπορούν να επωφεληθούν από πρόσθετη υποστήριξη για να ξεπεράσουν τα εμπόδια και να επιτύχουν στον επαγγελματικό ή εκπαιδευτικό τους τομέα."

"Ναι, λογισμικό υπαγόρευσης και αναπαραγωγής...."

"Αναγνώστης Daisy, ακουστικά βιβλία, λογισμικό ανάγνωσης οθόνης κ.λπ."

"Είχα παρακολουθήσει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα και υπήρχε ένα μέρος με βίντεο, οπότε ήταν πολύ πρακτικό για άτομα με μειωμένη κινητικότητα που θα δυσκολεύονταν να κυκλοφορήσουν στους δρόμους με τα σκαλοπάτια κ.λπ. Έτσι, η διαδικτυακή εκπαίδευση είναι πολύ πιο εύκολη για αυτούς τους ανθρώπους, αφού το άτομο με αναπηρία μπορεί να παραμείνει σε ένα οικείο περιβάλλον."



"Ναι, είναι απαραίτητες. Απλώς πρέπει να προσαρμοστούν, επειδή οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία είναι διαφορετικές. Γνωρίζω, για παράδειγμα, ότι υπάρχει ένα διαδικτυακό εργαλείο μεταγραφής για κωφούς. Γνωρίζω επίσης ότι για τους τυφλούς υπάρχει φωνητική βοήθεια στο τηλέφωνό τους, η οποία τους επιτρέπει να είναι πολύ αυτόνομοι (να κάνουν μια κλήση, να στέλνουν μηνύματα και ηλεκτρονικά μηνύματα, να ζητούν την ώρα, τον καιρό κ.λπ.) Τα εργαλεία αυτά είναι ενσωματωμένα στο τηλέφωνο και επομένως χρησιμοποιούνται και στον εργασιακό χώρο. Αυτό που είναι δύσκολο για αυτούς τους ανθρώπους είναι ότι προσπαθούν να προσαρμοστούν όσο το δυνατόν περισσότερο και στο τέλος υπάρχουν κάποιοι που αρνούνται να χρησιμοποιήσουν εργαλεία που δεν χρησιμοποιούμε ευρέως".

"Πρέπει να υπάρχουν κάποιοι, αυτό είναι σίγουρο. Ξέρω ότι κάποτε επισκέφθηκα έναν τέτοιο οργανισμό στην Ελλάδα, ο οποίος είχε μια σειρά από εργαλεία προσαρμοσμένα για άτομα με προβλήματα όρασης, με προσαρμοσμένους υπολογιστές, πληκτρολόγια, ποντίκια που εκπέμπουν ήχους, αλλά δεν έχω το όνομα αυτού του είδους των εργαλείων".

"Νομίζω ότι είναι απαραίτητο, επειδή τώρα όλα είναι διαδικτυακά, υπάρχουν ήδη διαδικτυακές εκπαιδευτικές πλατφόρμες όπως η ηλεκτρονική μάθηση, αλλά οι ιστότοποι πρέπει να είναι χωρίς αποκλεισμούς, για παράδειγμα με τη δυνατότητα δυνατής ανάγνωσης, μεγέθυνσης των κειμένων, αντιπαραβολής, αν πρόκειται για κινητική αναπηρία: φωνητική πλοήγηση, ανάλογα με την αναπηρία."

Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους εκπαιδευτές ΕΕΚ και τα μέλη των εμπορικών επιμελητηρίων ή των επιχειρηματικών ενώσεων στις συνεντεύξεις τους αναδεικνύουν τον κρίσιμο ρόλο της τεχνολογίας στην υποστήριξη των ΑΜΕΑ στις εργασιακές και εκπαιδευτικές διαδικασίες. Τονίζουν την ανάγκη για τεχνολογικά εργαλεία που θα είναι προσαρμοσμένα σε διαφορετικούς τύπους αναπηριών, όπως αναγνώστες οθόνης και οθόνες Braille για άτομα με προβλήματα όρασης, λεζάντες για άτομα με προβλήματα ακοής και προσαρμοστικό υλικό για άτομα με προβλήματα κινητικότητας. Επιπλέον, συμφωνούν για τη σημασία του να καταστεί το εκπαιδευτικό υλικό πιο προσβάσιμο με τη χρήση ηχογραφήσεων και βίντεο με λεζάντες, καθώς και με την παροχή διαδικτυακών εργαλείων και πλατφορμών χωρίς αποκλεισμούς. Ενώ υπάρχει μια γενική ευαισθητοποίηση για τις διαθέσιμες τεχνολογίες, υπάρχει ανάγκη για μεγαλύτερη γνώση, διάδοση και κατάρτιση των εκπαιδευτών σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής ενσωμάτωσης αυτών των πόρων στις διδακτικές τους πρακτικές. Συνολικά, οι εκπαιδευτές ΕΕΚ αναγνώρισαν ότι η τεχνολογία μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την ένταξη και την επιτυχία των ΑΜΕΑ σε περιβάλλοντα εργασίας και κατάρτισης, αν και υπάρχει ακόμη πρόοδος που πρέπει να σημειωθεί όσον αφορά την πρόσβαση, την κατάρτιση και την ευαισθητοποίηση.



## V. Συμπεράσματα

Εν κατακλείδι, η γαλλική εθνική έκθεση θα παρέχει πληροφορίες, οι οποίες θα οδηγήσουν στη δημιουργία της Αναφοράς Συμπερίληψης στο Λιανικό εμπόριο-MINDful, με στόχο τον εντοπισμό των προκλήσεων και των ευκαιριών που σχετίζονται με την ένταξη των ατόμων με οπτική, ακουστική ή σωματική αναπηρία (AMEA) στον τομέα του λιανικού εμπορίου στη Γαλλία. Από αυτή τη μελέτη πεδίου που διεξήχθη στη Γαλλία μέσω της συλλογής ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν με τους διάφορους αρμόδιους φορείς, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι στα καταστήματα λιανικής πώλησης έχουν επίγνωση της ανάγκης να απασχολούν άτομα με αναπηρία. Αναγνωρίζουν την ανάγκη προώθησης της απασχόλησης των AMEA και οι εταιρείες στις οποίες εργάζονται είναι ευαισθητοποιημένες σε αυτό το θέμα. Ωστόσο, η προσαρμογή των συνθηκών εργασίας φαίνεται να αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση- παρά την προθυμία των επιχειρήσεων να εργαστούν προς αυτή την κατεύθυνση, φαίνεται ότι η κατάρτιση, ιδίως όσον αφορά τις διάφορες αναπηρίες, θεωρείται απαραίτητη προκειμένου οι ιδέες αυτές να εφαρμοστούν σε πραγματικές συνθήκες. Σε αυτό το σημείο το έργο MINDFUL αναλαμβάνει δράση.

### Διαδικασίες στους χώρους εργασίας

Οι Γάλλοι έμποροι λιανικής πώλησης αντιμετωπίζουν μετριοπαθώς ορισμένες δυσκολίες στη δημιουργία προσβάσιμων και χωρίς αποκλεισμούς χώρων εργασίας για τα άτομα με αναπηρία και κινητικά προβλήματα. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι η πλειονότητα των λιανοπωλητών αναγνωρίζει τη σημασία του να καταστήσουν τους χώρους εργασίας τους προσβάσιμους για τα άτομα με αναπηρία, πολλοί αναγνωρίζουν ότι είναι ήδη εξαιρετικά ή πολύ προσβάσιμοι. Ωστόσο, ένα μικρό ποσοστό λιανοπωλητών αναγνωρίζει ότι οι χώροι τους δεν είναι καθόλου προσιτοί. Επιπλέον, εντοπίστηκε αξιοσημείωτη έλλειψη ευαισθητοποίησης όσον αφορά συγκεκριμένες ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία, γεγονός που υποδηλώνει την ανάγκη για καλύτερα υλικά και εργαλεία σε αυτά.

Επιπλέον, η ευημερία των ατόμων με αναπηρία στους χώρους εργασίας φαίνεται να υποστηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου, με πολλούς λιανοπωλητές να επιδεικνύουν ισχυρή δέσμευση για τη λήψη μέτρων που την προωθούν. Ωστόσο, εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλος αριθμός λιανοπωλητών που δεν θέλουν να υποστηρίξουν ή δεν είναι πιθανό να λάβουν μέτρα για την ευημερία των ατόμων με ειδικές ανάγκες στους χώρους εργασίας. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο εξακολουθεί να είναι σημαντικό να υποστηριχθεί μια πολιτιστική ασπίδα προς μια πιο περιεκτική νοοτροπία στη Γαλλία για τη συμπερίληψη τους.

Επιπλέον, οι ευέλικτες συνθήκες εργασίας και η ενθάρρυνση υποβολής αιτήσεων εργασίας για τα άτομα με αναπηρία εφαρμόζονται μόνο εν μέρει από τις γαλλικές επιχειρήσεις λιανικής πώλησης, με ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων να εκφράζει ότι οι εταιρείες τους παρέχουν αυτές τις διευκολύνσεις σε μέτριο ή ελάχιστο βαθμό. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά την προσφορά ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας και την ενεργή ενθάρρυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας.

Όσον αφορά την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα θεωρεί ότι είναι μέτριας ή υψηλής ποιότητας, υποδεικνύοντας την ανάγκη για σαφέστερη και πιο ολοκληρωμένη επικοινωνία σχετικά με αυτά. Καλές πρακτικές όπως ράμπες για αναπηρικά αμαξίδια, ευρείς διάδρομοι και ειδικά ταμεία αναφέρονται αλλά δεν εφαρμόζονται ευρέως σε όλες τις εταιρείες.



Τέλος, υπάρχει έντονη έλλειψη ειδικής κατάρτισης ή κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου, γεγονός που αναδεικνύει ένα κρίσιμο κενό στην ετοιμότητα των γαλλικών λιανοπωλητών να υποστηρίξουν τη συμπερίληψη. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες δεν έχουν ποτέ διαμορφωθεί για να εργαστούν με άτομα με αναπηρία και ειδικές ανάγκες. Το αποτέλεσμα αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για πιο εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισης για την προώθηση της συμπερίληψης της.

Συνολικά, οι Γάλλοι λιανοπωλητές θα πρέπει ακόμη να συνεχίσουν να επενδύουν στη δημιουργία πιο προσβάσιμων, χωρίς αποκλεισμούς και υποστηρικτικών χώρων εργασίας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες βελτιώνοντας τις υποδομές, προωθώντας μια κουλτούρα ένταξης, προσφέροντας ειδική κατάρτιση και παρέχοντας σαφέστερες πληροφορίες σχετικά με την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας. Βρίσκονται σε καλό δρόμο, αλλά υπάρχουν ακόμη περιθώρια βελτίωσης.

### **Δεξιότητες και συμπεριφορές**

Τα συμπεράσματα της έρευνας έδειξαν ότι η αμοιβαία κατανόηση, η αλληλεγγύη και η υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων στις γαλλικές εταιρείες λιανικού εμπορίου προωθούνται σε μεγάλο βαθμό, ωστόσο υπάρχει ένα μικρό ποσοστό εταιρειών λιανικού εμπορίου που δεν προωθούν ή δεν είναι πιθανό να προωθήσουν αυτές τις αξίες. Υπό την ίδια έννοια, η εμπιστοσύνη στις επικοινωνιακές δεξιότητες και τεχνικές για την παροχή βοήθειας στα άτομα με ειδικές ανάγκες είναι μέτρια μεταξύ τους, υποδηλώνοντας έτσι ένα κενό στην κατάρτιση και την ευαισθητοποίηση όσον αφορά την αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Ορισμένοι έμποροι λιανικής πώλησης διαθέτουν ισχυρή κατάρτιση σχετικά με αυτές τις δεξιότητες, αλλά οι περισσότεροι από αυτούς δεν έχουν καν εκπαίδευση. Αυτό το κενό πρέπει να καλυφθεί.

Ενεργητικές συμπεριφορές για τη φιλοξενία των ατόμων με αναπηρία στους χώρους εργασίας παρατηρούνται από ορισμένους από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, ωστόσο εξακολουθεί να υπάρχει σημαντική έλλειψη εξωτερικής υποστήριξης, καθώς σχεδόν οι μισές εταιρείες λιανικής δεν συμμετέχουν. Επιπλέον, φαίνεται ότι υπάρχει έλλειψη εμπειρίας στην ενσωμάτωση των ΑΜΕΑ σε ομάδες εργασίας στις εταιρείες λιανικού εμπορίου. Μόνο λίγες επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου απάντησαν ότι ενσωμάτωσαν επιτυχώς ένα άτομο με αναπηρία. Οι πρακτικές πρόσληψης αναδεικνύουν επίσης προκλήσεις, με σχεδόν τους μισούς από τους ερωτηθέντες να αρνούνται ή να μην γνωρίζουν συγκεκριμένα μέτρα αξιολόγησης για την αξιολόγηση της ενσωμάτωσης των ΑΜΕΑ που είναι υποψήφιοι για θέσεις εργασίας. Επιπλέον, επισημαίνεται η ανάγκη καθορισμού προκαθορισμένων κριτηρίων για την αξιολόγηση της ικανότητας αυτών των υποψηφίων να συνεργάζονται και να εργάζονται αποτελεσματικά σε μια ομάδα.

Συνοπτικά, τα ευρήματα της έρευνας υποδεικνύουν κάποια ευαισθητοποίηση σχετικά με την ανάγκη ένταξης και υποστήριξης των ατόμων με αναπηρία, αλλά εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά την προώθηση ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς και υποστήριξης στις γαλλικές εταιρείες λιανικής πώλησης, τα οποία θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν με τη βελτίωση των προγραμμάτων κατάρτισης και ευαισθητοποίησης, την καθιέρωση δομημένων αξιολογήσεων και κριτηρίων κατά τη διαδικασία πρόσληψης και την αύξηση της χρήσης εξωτερικών παρόχων υποστήριξης για την καλύτερη ενσωμάτωση και προσαρμογή των ατόμων με αναπηρία στους χώρους εργασίας του λιανικού εμπορίου.



## Εργασιακές εμπειρίες

Τα ευρήματα της έρευνας υποδεικνύουν ένα ανησυχητικό πλαίσιο για την τρέχουσα κατάσταση της ένταξης στους χώρους εργασίας, ιδίως στον τομέα του λιανικού εμπορίου, καθώς ένα σημαντικό μέρος των Γάλλων λιανοπωλητών εξακολουθεί να μην γνωρίζει συγκεκριμένες προτιμήσεις προσλήψεων για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Επιπλέον, υπάρχει αξιοσημείωτη έλλειψη δραστηριοτήτων που θα μπορούσαν να προωθήσουν την ευαισθητοποίηση και την κατανόηση της ένταξης της αναπηρίας στους χώρους εργασίας. Σχεδόν οι μισοί Γάλλοι λιανοπωλητές δήλωσαν ότι οι εταιρείες τους αναλαμβάνουν περιστασιακά τέτοιες δραστηριότητες.

Οι μισοί από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι είναι αμερόληπτοι όσον αφορά τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης για τα άτομα με αναπηρία και κινητικά προβλήματα και την ευθυγράμμιση των εργασιακών ρόλων με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους υπόβαθρο. Επιπλέον, οι πόροι και η υποστήριξη για τη βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας των ΑΜΕΑ είναι ανεπαρκείς, ιδίως για τα άτομα με υπόβαθρο στην εξυπηρέτηση πελατών. Πράγματι, σχεδόν το 60% των συμμετεχόντων απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν ή ότι οι εταιρείες τους δεν παρέχουν υποστήριξη και πόρους. Ωστόσο, η προώθηση της αποδοχής και της ένταξης στο χώρο εργασίας αναγνωρίζεται από τους Γάλλους λιανοπωλητές. Θεώρησαν ότι αυτό θα επέτρεπε μεγαλύτερη ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία και στον εργασιακό χώρο. Επιπλέον, επισημάνθηκε ότι πολύ λίγες εταιρείες βάζουν υποψήφιους και υποψήφιες με αναπηρία, επειδή γι' αυτές η εικόνα της εταιρείας τους είναι πολύ σημαντική, οπότε με το να υπάρχει αυτό το πλαίσιο της προώθησης της διαφορετικότητας και της ένταξης με δραστικό τρόπο μπορεί να επιτρέψει σε κάποιους υπεύθυνους προσλήψεων να τους συμπεριλάβουν και να ανοίξουν νέες ευκαιρίες για τα άτομα με αναπηρία, καθώς έχουν εξίσου δικαίωμα να τους δοθεί η ευκαιρία να εργαστούν. Γι' αυτό, οι κυβερνήσεις ή οποιοσδήποτε άλλος δημόσιος φορέας μπορεί να δώσει τη δυνατότητα και να υποσχεθεί στις εταιρείες μια νικηφόρα για όλους μάχη για προστιθέμενη αξία.

Επιπλέον, τα εκπαιδευτικά προγράμματα που είναι προσαρμοσμένα για τον τομέα του λιανικού εμπορίου και θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τα άτομα με αναπηρία και κινητικά προβλήματα θεωρούνται αποτελεσματικά, παρά την αναφορά ότι μόνο λίγες από τις εταιρείες του τομέα διαθέτουν τέτοια προγράμματα, ενώ υπάρχει επίσης έλλειψη πολιτικών ένταξης.

## Προκλήσεις, προοπτικές και προτάσεις

Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι ο τομέας του λιανικού εμπορίου στη Γαλλία αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις όσον αφορά την ενίσχυση της συμπερίληψης των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Ωστόσο, προέκυψε ένα μετριασθέν επίπεδο αισιοδοξίας για βελτίωση των συνθηκών μεταξύ των Γάλλων λιανοπωλητών, όμως πολλοί από αυτούς εξακολουθούν να μην γνωρίζουν βέλτιστες πρακτικές και λύσεις για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων.

Οι εταιρείες λιανικού εμπορίου καθώς και οι πάροχοι ΕΕΚ αντιμετωπίζουν μια σειρά εμποδίων, συμπεριλαμβανομένων των εμποδίων επικοινωνίας, της έλλειψης ευαισθητοποίησης, της έλλειψης εξοπλισμού και εξειδικευμένου υλικού για την αποτελεσματική υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία. Συμπερασματικά, οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους Γάλλους εκπαιδευτές ΕΕΚ ανέδειξαν τις προκλήσεις στην προσαρμογή και την προώθηση της συμμετοχικότητας για τα άτομα με αναπηρία στους χώρους εργασίας και στα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Οι προκλήσεις αυτές περιλαμβάνουν ζητήματα αποδοχής τόσο από τους συναδέλφους όσο και από τους πελάτες, έλλειψη ευαισθητοποίησης και κατανόησης μεταξύ του εργατικού δυναμικού και ανεπαρκείς οικονομικούς πόρους για την αγορά και τη χρήση του απαραίτητου εξοπλισμού και των υποδομών. Οι εκπαιδευτές τονίζουν επίσης τη σημασία της προώθησης μιας κουλτούρας αποδοχής και αλλαγής νοοτροπίας απέναντι στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη, παράλληλα με τη συνεχή επένδυση σε



προσβάσιμες υποδομές και εκπαιδευτικά προγράμματα. Τελικά, η αλλαγή προοπτικής και η αυξημένη ευαισθητοποίηση σε όλα τα επίπεδα προσδιορίζεται ως απαραίτητη για την προώθηση ενός πραγματικά χωρίς αποκλεισμούς εκπαιδευτικού ή εργασιακού περιβάλλοντος.

Παρά τις προκλήσεις αυτές, υπάρχει συναίνεση ότι η τεχνολογία παρέχει πόρους και εργαλεία (π.χ. προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, οθόνες Braille και κείμενο σε ομιλία) που θα μπορούσαν να ωφελήσουν σημαντικά τα άτομα με ειδικές ανάγκες όταν εργάζονται σε περιβάλλοντα λιανικής πώλησης και κατάρτισης, ενισχύοντας τη συμπερίληψη και τη δέσμευση.

### **Συνολικό Συμπέρασμα**

Ο γαλλικός τομέας λιανικού εμπορίου αντιμετωπίζει αξιοσημείωτες προκλήσεις όσον αφορά την προώθηση της ενσωμάτωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Παρά τη σχετική πρόοδο στην προσαρμογή των μεθόδων κατάρτισης και την αναγνώριση της αξίας των πρακτικών χωρίς αποκλεισμούς, πολλοί Γάλλοι λιανοπωλητές δεν διαθέτουν ευαισθητοποίηση, ειδική κατάρτιση και επαρκή υποδομή για την αποτελεσματική υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία και κινητικά προβλήματα στους χώρους εργασίας του λιανικού εμπορίου. Η ανατροφοδότηση που συλλέχθηκε μας επέτρεψε να προσδιορίσουμε τους τομείς τεχνογνωσίας που πρέπει να καλυφθούν από την κατάρτιση που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου. Σε αυτούς περιλαμβάνονται:

- Αύξηση των γνώσεων σχετικά με τις ποικίλες μορφές αναπηρίας
- Ενεργητική ακρόαση
- Ενσυναίσθηση
- Παιχνίδια ρόλων
- Διαχείριση ομάδων
- Επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς
- Επίλυση προβλημάτων

Τα μελλοντικά μαθήματα κατάρτισης θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα κριτήρια της συμπερίληψης στις μεθοδολογίες μάθησης, καθώς και τα κριτήρια προσβασιμότητας κατά τη δημιουργία των διδακτικών πόρων, λαμβάνοντας υπόψη τους εκπαιδευόμενους με αναπηρίες.