



RAPPORT NATIONAL

GRECE

Table des matières

Introduction	2
• Le projet MINDful	2
• Le rapport MINDful sur l'inclusion dans le commerce de détail.....	3
I. Processus dans les espaces de travail	7
1. Accessibilité de l'espace de travail, des locaux et des équipements pour les PwHVPD	7
2. Bien-être des PwHVPD dans l'espace de travail.....	10
3. Des conditions de travail flexibles pour les PwHVPD	13
4. Encourager les PwHVPD à postuler à un emploi	13
5. Clarté et qualité des informations sur l'accessibilité et l'adaptabilité de l'espace de travail	14
6. Les bonnes pratiques.....	14
7. Formation spécifique ou lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés.....	15
II. Compétences et comportements.....	17
1. La promotion de la compréhension mutuelle, de la solidarité et du soutien entre les employés	17
2. Sur la confiance dans les compétences et les techniques de communication pour aider les PwHVPD	18
3. Sur les comportements proactifs pour répondre aux besoins des PwHVPD	19
4. A propos de l'implication de prestataires externes dans le soutien aux PwHVPD ..	19
5. A propos de l'intégration d'une PwHVPD	20
6. A propos du processus de recrutement.....	20
III. Expérience professionnelle	22
1. Procédure d'embauche.....	22
2. Activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail.....	24
3. Possibilités d'avancement de carrière	25
4. Alignement de l'emploi des personnes handicapées sur leur formation et leur expérience professionnelle	25



5. Mesures ou améliorations visant à renforcer l'expérience professionnelle globale des PwHVPD	26
6. Promotion de la diversité et de l'inclusion sur le lieu de travail	26
7. Expériences positives ou difficiles liées à l'intégration des PwHVPD	26
8. Programmes de formation spécialisés pour les équipes de vente au détail sur le soutien aux PwHVPD.....	28
9. Politiques relatives à l'inclusion et à l'hébergement des PwHVPD	31
IV. Défis, perspectives et suggestions	32
1. Optimisme quant à la probabilité de renforcer l'inclusivité dans le secteur du commerce de détail	32
2. Bonnes pratiques pour relever les défis liés à l'inclusion des PwHVPD.....	32
3. Défis rencontrés par une entreprise ou un prestataire d'EFPP	33
4. Défis rencontrés par les PwHVPD	38
5. Perception générale de l'intégration des personnes handicapées	39
6. Stratégies visant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées	39
7. Ressources technologiques ou outils spécifiques	40
V. Conclusions.....	42
Processus dans les espaces de travail	43
Compétences et comportements.....	44
Expériences professionnelles.....	44
Défis, perspectives et suggestions	45
Conclusion générale	45

Introduction

- **Le projet MINDful**

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



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

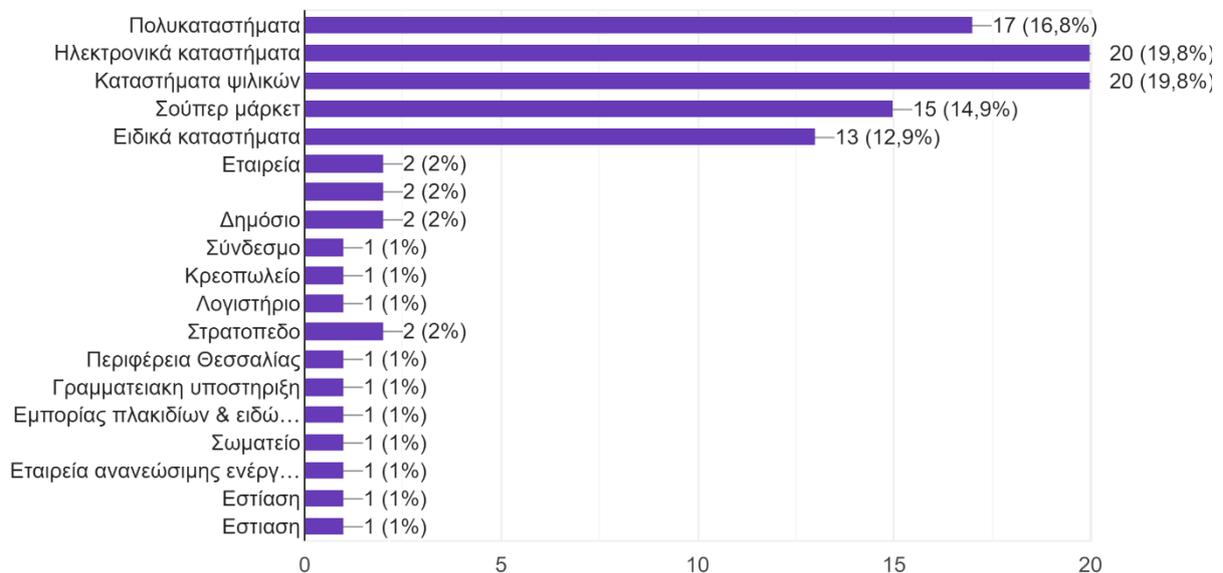
Le rapport MINDful sur l'inclusion dans le commerce de détail se concentre sur la présentation d'une vue d'ensemble de la situation dans les trois pays du partenariat : France, Espagne et Grèce. Chaque partenaire a soumis un questionnaire et interrogé les parties prenantes concernées afin de recueillir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

Ce rapport est basé sur un questionnaire et des entretiens concernant l'intégration des personnes handicapées dans les espaces de travail des commerces de détail. L'enquête a reçu 101 réponses en Grèce. 10 entretiens ont été menés en Grèce.

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

Σε τι είδους τομέα λιανικού εμπορίου εργάζεστε;

101 απαντήσεις

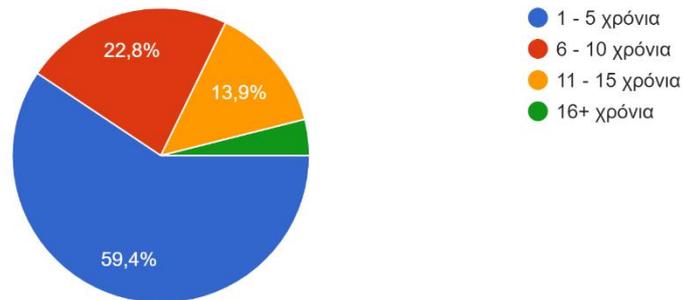


On observe que le pourcentage le plus élevé de détaillants grecs travaille dans les magasins en ligne et les magasins de proximité (19,80% chacun), suivis par ceux qui travaillent dans les grands magasins (16,80%) et les supermarchés (14,90%).

Ensuite, les personnes interrogées ont été invitées à indiquer le nombre d'années d'expérience professionnelle dans le secteur, comme le montre le graphique suivant :



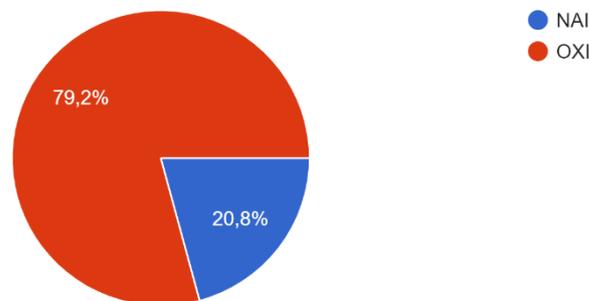
Πόσα χρόνια εργάζεστε σε αυτόν τον τομέα;
101 απαντήσεις



On observe que 59,40 % d'entre eux travaillent dans le secteur du commerce de détail depuis 1 à 5 ans.

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

Η εταιρεία σας απασχολεί ή έχει απασχολήσει στο παρελθόν άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας (ΑΜΕΑ);
101 απαντήσεις



Le graphique ci-dessus montre que 79,2% des personnes interrogées n'emploient pas ou n'ont pas employé de PwHVPD dans le passé.

En ce qui concerne les participants à l'enquête basée sur des entretiens, tout d'abord, en ce qui concerne leurs profils, tous les 10 sont des formateurs en EFP, avec des spécialisations et des domaines d'études différents, y compris :

- 2 préparateurs physiques, spécialisés dans l'éducation physique spécialisée, travaillant avec des personnes autistes et handicapées,
- un spécialiste des technologies de l'information dans les domaines des compétences numériques, du commerce électronique, du marketing et du marketing social,



- un philologue,
- un éducateur à l'environnement,
- un comptable, un concepteur d'impression 3D,
- un employé de l'administration financière,
- un psychologue,
- un orthophoniste,

tous ayant dispensé des formations à des employés du secteur de la vente au détail.

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

"Oui, j'ai travaillé dans le passé et j'ai offert mes services à un KEPEPP (centre d'aide sociale de la région) à Thessalonique. Il y avait là des personnes souffrant de handicaps très graves : physiques, mentaux, spirituels, psycho-émotionnels. J'ai également travaillé comme professeur d'éducation spécialisée dans un établissement d'éducation spécialisée dans la ville de Sofades, en Grèce, où il y avait aussi des enfants qui avaient des difficultés, qu'il s'agisse d'autisme ou de problèmes de mobilité, de TDAH, etc.

Je connais une entreprise de vente au détail, Marks & Spencer, à Londres en particulier, car je la suis sur les réseaux sociaux où je l'ai vue ; elle a un employé qui souffre d'une déficience auditive. Je ne sais pas exactement quel est le problème, mais je comprends que cette personne est un intermédiaire entre le produit et la description du produit pour une autre personne qui a des problèmes d'audition similaires et qui est très bien formée".

"J'ai entendu parler d'une entreprise étrangère qui, je crois, travaille dans le secteur de l'emballage, avec des barres de prélèvement et des produits d'emballage, et qui emploie des personnes handicapées ; il s'agit d'une entreprise en démarrage qui repose entièrement sur le travail des personnes handicapées. J'ai travaillé dans un établissement d'enseignement public, dans une école spécialisée, avec deux collègues, dont l'un était hémiplégique, et il m'a fallu beaucoup de temps pour comprendre, car nous faisons des quarts de travail ensemble. Parfois, nous sommes obligés de courir et de nous occuper des enfants et, au début, je n'ai pas compris. Puis j'ai compris et j'ai aussi adapté mon comportement et ma culture générale. Ensuite, il y a eu une autre collègue, qui était complètement sourde, ce qui a rendu la communication quotidienne difficile pour l'équipe de l'école, mais lorsque nous avons appris à mieux nous connaître, nous avons trouvé des formes de communication informelles. Je pense que les choses se sont améliorées avec l'utilisation des mains, la lecture labiale et le fait de parler lentement. Je pense que nous avons comblé le fossé qui existait afin de pouvoir communiquer et mieux travailler ensemble pour la structure sur laquelle nous travaillions.

Il y a également deux cafés à Athènes où travaillent exclusivement des personnes handicapées et un magasin appelé "Umbrella" à Athènes où les personnes sourdes se retrouvent, et où ma collègue m'a invitée. C'était fantastique, c'était infiniment calme et j'ai ressenti la même chose qu'eux. Il y avait beaucoup de monde à l'intérieur et j'ai d'abord eu l'impression de ne pas pouvoir communiquer avec eux, comme ils le font tous les jours dans la société".

"Je ne connais pas d'entreprise spécifique. En ce qui concerne les personnes autistes ou à mobilité réduite, je sais qu'elles travaillent dans des entreprises. En raison de ma spécialité, j'ai formé et travaillé avec des personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant ou souffrant de déficiences visuelles.



"J'ai été formée à un moment donné lorsque j'ai obtenu mon certificat en braille. Il y avait une personne atteinte de dyslexie qui était sourde et muette en général, mais qui n'était pas dans un cas grave. La possibilité de communiquer n'existait que là et j'ai pu voir les difficultés qu'il rencontrait en général. Et maintenant, lorsque je fais mon stage, je suis en contact avec des enfants qui ont des difficultés de mobilité, des problèmes de vision, etc.

Je me souviens aussi qu'une fois, dans une banque, lorsque je suis allé chercher de l'aide, il y avait une personne à mobilité réduite. Il devait avoir énormément de difficultés, mais en fait, il m'a très bien servi - j'y allais pour payer mes impôts. C'était à l'époque pré-covide, il y a de nombreuses années, et il m'a très bien servi".

"Je n'ai pas rencontré de situations particulières. Je dirais qu'il s'agit d'un incident isolé. En tant que formateur, j'ai eu affaire à des personnes qui avaient de très légères difficultés de mobilité.

"Oui, j'ai travaillé avec des personnes ayant des problèmes, en particulier des problèmes d'audition. Mon expérience comprend l'adaptation des cours et du matériel pour répondre aux besoins de tous les participants. Je ne connais pas d'entreprise qui s'occupe spécifiquement de ce type de problèmes.

"Je n'ai pas eu l'occasion de travailler avec des personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels et physiques, pas même dans le domaine de l'éducation, bien que j'aie suivi des cours et des séminaires à l'université de Thessalie. En outre, je n'ai ni rencontré ni travaillé dans le domaine de l'éducation et, malheureusement, je ne connais aucune entreprise comptant des PwHVPD".

"Dans mon espace de travail, il y a deux personnes qui ont des problèmes de mobilité et qui se déplacent à l'aide d'un fauteuil roulant. Certaines entreprises, principalement du secteur public, emploient des personnes handicapées. Il y a aussi des programmes financés par le gouvernement, soit par le biais de contrats à court terme, soit en étant employé de manière permanente. Mais toujours dans le secteur public".

"J'ai fait du bénévolat dans des établissements pour personnes souffrant de handicaps physiques et de troubles mentaux. En ce qui concerne les entreprises, je n'en connais aucune dans la région de Larissa, mais je sais qu'il y a des entreprises à Athènes qui emploient des personnes handicapées et des personnes souffrant de troubles mentaux".

"Dans tous les lieux de travail où j'ai travaillé, et même pendant mon stage, il y avait au moins une personne souffrant d'un handicap quelconque, qu'il s'agisse d'un handicap moteur, par exemple, il y avait des personnes qui se déplaçaient en fauteuil roulant. Plus précisément, ils travaillaient dans le centre de réadaptation où j'ai fait mon stage en tant qu'ergothérapeutes. Et je peux dire qu'ils étaient les plus qualifiés pour ce poste parce qu'ils pouvaient aider une personne après un accident de voiture, une quadriplégie ou une paralysie cérébrale, en général tout ce qui peut affecter le corps ou entraver les mouvements. Comme ils avaient de l'expérience, ils pouvaient aider dans le domaine du transport, par exemple, parce qu'ils avaient de l'expérience, ils pouvaient aider beaucoup mieux que d'autres thérapeutes. J'ai également rencontré des personnes malentendantes et sourdes dans une agence publique ou gouvernementale, car c'était un critère qui les aidait à postuler à un emploi, ce qui n'est pas le cas dans le secteur privé. J'ai rencontré des personnes dans des cafétérias qui sont aidées par des personnes handicapées, qu'il s'agisse d'enfants atteints d'un syndrome ou d'un déclin mental... des personnes fonctionnelles qui peuvent répondre aux besoins et aux tâches...".



En conclusion, les entretiens avec les formateurs de l'EFP montrent clairement qu'ils ont une grande connaissance et une grande expérience du travail avec les personnes handicapées dans différents secteurs, y compris l'éducation et les soins de santé. De nombreux formateurs ont travaillé ou se sont portés volontaires auprès de personnes souffrant de handicaps physiques, visuels ou auditifs dans divers contextes, tels que des écoles d'enseignement spécialisé, des établissements d'enseignement public et des centres d'aide sociale. Les formateurs en EFP ont déclaré avoir adapté les cours et le matériel pour répondre aux divers besoins des stagiaires PwD et avoir trouvé des moyens de communiquer efficacement avec leurs collègues handicapés, en utilisant des techniques telles que les signes de la main ou la lecture labiale. Ils mentionnent également qu'ils ont remarqué que les personnes handicapées travaillaient principalement dans le secteur public plutôt que dans le secteur privé, qui est moins courant. En outre, ils indiquent une tendance dans les entreprises en démarrage à employer des personnes handicapées, ce qui offre des possibilités d'environnements de travail inclusifs. Dans l'ensemble, les formateurs en EFP font preuve d'une attitude positive à l'égard du travail avec les personnes handicapées et reconnaissent qu'elles possèdent des compétences et des perspectives uniques qu'elles pourraient apporter à l'espace de travail.

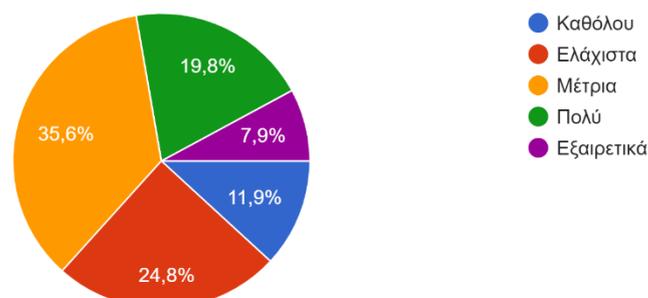
I. Processus dans les espaces de travail

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

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

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

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις σας είναι ή θα ήταν προσβάσιμοι (σε περίπτωση που δεν περιλαμβάνο...λήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;
101 απαντήσεις





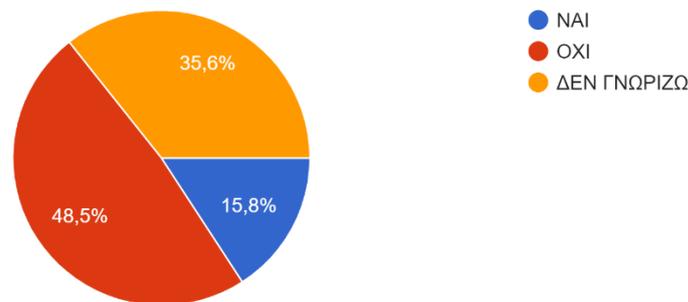
35,60% des détaillants grecs estiment que leur espace de travail et leurs installations sont ou seraient modérément accessibles (si ce n'est pas encore le cas pour les personnes handicapées) pour les PwHVPD. Il convient de mentionner que le deuxième pourcentage le plus élevé (24,80%) représente les répondants qui pensent que leur espace de travail et leurs installations sont ou seraient accessibles à un niveau minimum.

En outre, à la question ouverte "Pensez-vous que les espaces de travail et les équipements de votre entreprise sont ou seraient adaptés à l'emploi de personnes souffrant d'un handicap auditif, visuel ou physique", les participants à l'enquête ont répondu comme suit :

La plupart des réponses font référence au fait qu'ils ne pensent pas que les espaces de travail et les équipements de leur entreprise sont ou seraient adaptés à l'emploi de PwHVPD. En outre, certaines réponses soulignent qu'il existe davantage d'installations pour les personnes souffrant de handicaps physiques, mais aucune disposition pour les personnes souffrant de déficiences auditives ou visuelles.

Enfin, aux questions "Avez-vous remarqué des aménagements ou des technologies spécifiques mis en œuvre dans les espaces de travail du commerce de détail qui améliorent l'accessibilité pour les personnes souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques ?" et "Si oui, quels sont ces aménagements ou technologies que vous avez remarqués ?", la majorité des personnes interrogées (48,50%) ont répondu par la négative, tandis que 35,60% d'entre elles ont déclaré ne pas en avoir connaissance, comme l'indique le graphique suivant :

Έχετε παρατηρήσει ειδικές ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που εφαρμόζονται στους χώρους εργασίας του λιανικού εμπορίου και βελτιώνουν την προσβ...βλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;
101 απαντήσεις



Les participants à l'enquête par entretien ont fourni les réponses suivantes à la question : "Sur la base de votre expérience, quelles seraient vos principales suggestions pour améliorer l'accessibilité et la participation des personnes handicapées dans un espace de travail ou dans le domaine de l'éducation ?

"En plus de ce qui a déjà été mentionné, je considère qu'il est très important d'éduquer et de former les employés qui n'ont pas les connaissances nécessaires pour accepter, comprendre et aider des personnes spécifiques".

"Ce que l'on m'a toujours dit dans un emploi précédent, c'est que la sécurité passe toujours avant tout. Par conséquent, il devrait s'agir d'un lieu sûr à tous égards et accessible aux personnes souffrant de tous types de handicaps. Il devrait y avoir des personnes qui évaluent



les étapes et les améliorations apportées, qu'il s'agisse de partenaires externes ou non, bien qu'en Grèce cela fasse cruellement défaut. En Grèce, l'évaluation a un biais négatif, non pas parce que les gens ne veulent pas s'améliorer, mais parce qu'ils ont grandi de cette manière. Il serait donc certainement utile d'évaluer l'espace de travail et le système éducatif, qui présente malheureusement trop de lacunes. Et par le biais de conseils qui peuvent soutenir ces personnes et par l'orientation professionnelle".

"En ce qui concerne l'accessibilité, je me réfère à nouveau à l'infrastructure. Il devrait y avoir des rampes d'accès dans les locaux, c'est-à-dire des espaces confortables et des allées. Ils doivent disposer d'un mobilier confortable, mais aussi d'une infrastructure technologique. Par exemple, dans le domaine de l'éducation, il faudrait renouveler les projecteurs pour qu'ils soient à haute définition et non pas du vieux type qui rend l'enseignement plus difficile, disons si nous parlons d'environnements éducatifs".

"À partir d'avril 2023, l'accessibilité nécessaire des personnes handicapées à au moins tous les bâtiments publics et établissements d'enseignement a été établie. Des couloirs ou des rampes, divers moyens mécaniques tels que des ascenseurs, et d'autres types que nous ne connaissons peut-être pas. Il existe donc aussi des moyens plus spécialisés pour les aider à se déplacer confortablement dans ces espaces".

"Nous avons certainement déjà mentionné quelques exemples tels que les ascenseurs, les rampes, ou un itinéraire spécial pour les aveugles. Pourquoi avez-vous vu dans le centre de Larissa des dalles qui leur permettent de se déplacer facilement avec une canne et de savoir où s'orienter, ou même des poutres à côté de leur bureau ou de leur espace de travail vers lesquelles ils peuvent être dirigés ? D'accord, et je suppose que l'éclairage doit être approprié s'il s'agit d'une personne malvoyante. Oui, parce que cela dépend du niveau de la perte de vue, de sa gravité.

"Il devrait même y avoir des instructions, c'est-à-dire qu'une personne malentendante devrait recevoir des instructions affichées sur son bureau, des instructions sur les activités à faire quotidiennement ou par la méthode Braille, disons les mêmes activités pour une personne malvoyante".

"Je dirais principalement qu'il faut promouvoir la sensibilisation au handicap et la formation des formateurs, offrir des équipements adaptés et un soutien, et créer des politiques qui favorisent l'emploi des personnes handicapées".

"Je pense que les installations devraient être facilement accessibles à tous. Si nous voulons parler de l'inclusion des personnes ayant des problèmes physiques et de mobilité, je pense que la première chose à faire est de disposer d'installations, où que vous soyez, et ensuite de former l'employeur, les collègues et la personne elle-même, parce que même dans les écoles où vous, un enseignant ou un étudiant, vous vous rendez, cela ne peut pas être confortable, monter, descendre, les escaliers, les toilettes, les choses de base. C'est un très gros problème. Il est également important de disposer de matériel éducatif sous différents formats. C'est une question un peu profonde, car les personnes handicapées devraient aller dans des écoles qui prennent en charge leur handicap. Dans une école où vont des enfants au développement normal, on voit soudain un enfant aveugle qui ne peut pas suivre, parce qu'il n'y a pas d'infrastructure, parce que cette école particulière n'est pas adaptée à un enfant aveugle. L'année dernière, lorsque je me suis occupée d'un enfant aveugle, j'ai eu beaucoup de mal à faire mon travail, car je ne pouvais rien faire. Le ministère de l'éducation et l'association des parents d'élèves m'ont donné très peu de moyens pour faire mon travail. Bien sûr, j'étais

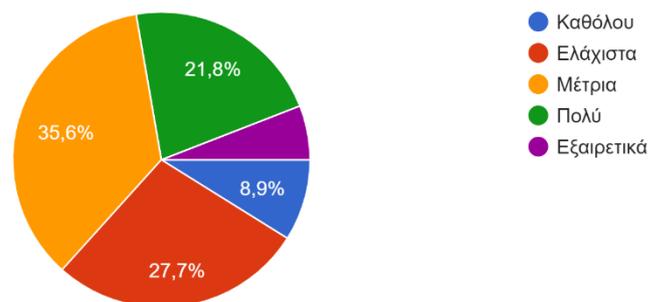
inclusif, mais avec ce que j'avais à ma disposition, je l'avais toujours avec moi ; je ne l'ai jamais laissé de côté. Tout ce que nous pouvions faire, nous le faisons. Il est très important d'avoir le bon équipement pour pouvoir travailler".

"Les plus fondamentaux sont l'information et l'infrastructure. Cela devrait faire partie de notre culture, de notre vie quotidienne. Nous ne devrions pas le considérer comme quelque chose d'étrange et, comme nous l'avons déjà dit, nous devrions adapter les infrastructures et les équipements logistiques à ces personnes et leur fournir une assistance ou, si nécessaire, un transport jusqu'à leur lieu de travail ou d'études.

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs en EFP soulignent l'importance de créer des environnements inclusifs, tant sur le lieu de travail que dans les établissements d'enseignement, afin d'accroître l'accessibilité et la participation des personnes handicapées. Ils préconisent de former les employés à comprendre et à soutenir ces personnes, tout en promouvant la sensibilisation au handicap et les politiques d'intégration. L'amélioration des infrastructures, telles que les rampes, les ascenseurs, les toilettes accessibles et un éclairage adéquat, est également mentionnée comme étant cruciale pour faciliter la mobilité et répondre aux divers besoins. En outre, l'accessibilité du matériel pédagogique, de l'équipement et du soutien à l'orientation professionnelle est perçue comme nécessaire à l'inclusion effective des personnes handicapées. Enfin, les formateurs en EFP soulignent que ces mesures devraient faire partie des pratiques quotidiennes et de notre culture en général afin de favoriser une société inclusive où les personnes handicapées peuvent s'épanouir.

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

Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας λαμβάνει ή είναι πιθανό να λάβει συγκεκριμένα μέτρα για τη στήριξη της ευημερίας των ατόμων με προβλήματα...ν χώρων εργασίας στις φυσικές τους ανάγκες;
101 απαντήσεις



35,60% des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise prenait ou était susceptible de prendre des mesures spécifiques pour favoriser le bien-être des PwHVPD dans une mesure modérée, tandis que 27,70% d'entre elles ne s'attendent pas à voir ce type d'actions se concrétiser. D'autre part, seuls 21,80% des répondants considèrent qu'il est très probable que leur entreprise prenne des mesures pour garantir le bien-être des PPSMV dans leur espace de travail.



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

"Je pense que c'est l'acceptation de la diversité qui est la plus fondamentale, l'empathie, la compréhension du fait que ces personnes ne sont pas liées à leur handicap, que celui-ci ne les définit pas, mais que nous devons les considérer comme des égaux. L'empathie, la compréhension du fait que ces personnes ne sont pas liées à leur handicap, que celui-ci ne les définit pas, mais que nous devons les considérer comme des égaux. Et en général, il faut avoir des informations sur ce qu'est le handicap".

"Par ailleurs, nous avons parlé précédemment de ce qui peut être fait en Grèce. Il existe des initiatives similaires à l'étranger. Il s'agit de grands espaces de vie autonomes où les gens apprennent à vivre ensemble et développent ainsi un comportement d'acceptation sociale dans le contexte de la cohabitation, qui est promu vers l'extérieur. Comment jugeons-nous le comportement d'un autre être humain ? Il s'agit de personnes handicapées qui sont prises en charge par du personnel qui ne vit pas avec elles, mais qui les supervise. Mais ces personnes peuvent être intégrées dans le contexte de l'UE, ce qui relèverait d'une initiative de l'État. Il faudrait créer de nouveaux emplois pour les personnes handicapées et, par conséquent, disposer de prestataires de soins et de mentors dans le domaine professionnel. Il s'agit d'un phénomène très répandu à l'étranger, le fait que ces personnes, au moment où elles atteignent l'âge adulte, disposent d'un endroit où vivre et travailler, d'une base, d'un foyer, qu'elles vivent avec d'autres personnes similaires souffrant d'une forme de handicap, mais qu'en même temps, elles sont des membres productifs de la société".

"Je peux mentionner la sculpture même pour une personne qui a un problème de vision. Elle peut très bien sculpter et faire des moules, malgré son problème. Grâce à l'art de la sculpture, j'ai trouvé une réponse idéale pour cette pièce".

"Je pense qu'en général, je ne veux pas préciser. La formation éducative en général, tout programme éducatif que tous les individus suivent, que ce soit de manière formelle ou non, permet aux personnes handicapées d'acquérir des compétences et des aptitudes qui les aideront à trouver un emploi et à le conserver. Une autre chose très importante dont tous les individus ont besoin, mais encore plus pour les personnes handicapées, c'est le fait que grâce à cela, ils auront des contacts sociaux, ils entreront en contact avec d'autres personnes qui, à ce stade de l'inclusion, seront probablement, dans ce cas, sympathiques".

"Pour comprendre que nous sommes tous égaux. Nous avons tous les mêmes obligations et les mêmes droits. Et une chose très, très importante est que nous ne devrions pas traiter ces personnes avec pitié et compassion, ce qui signifie qu'elles sont le pire qu'elles puissent affronter. Dans le domaine de l'éducation spéciale en général, nous devrions dépasser le modèle médical, selon lequel ces personnes présentent des déficiences et sont donc inutiles et incapables. Et en général, nous devons passer à un modèle plus social d'intégration et d'inclusion. Parce que nous sommes tous potentiellement des personnes handicapées, nous ne savons pas de quoi le lendemain sera fait. Nous devons donc comprendre leur situation et leurs besoins. C'est là que j'ai mis l'accent, plus sur la tolérance intellectuelle, ce qui signifie que nous devons être tolérants envers eux, au moins à un premier niveau, afin de pouvoir les comprendre et de comprendre qu'ils sont comme nous, qu'ils ont la même âme et les mêmes besoins que nous et que nous ne sommes pas différents en quoi que ce soit. Parce qu'il se



trouve qu'il a une bonne vue, une bonne ouïe et qu'il fonctionne normalement en termes de mouvement physique".

"Je vais essayer de dire les compétences que d'autres développent dans les groupes de stagiaires dans lesquels j'ai été impliqué et où il y a des personnes handicapées. Il est certain que l'égalité ne peut pas être atteinte à 100 % parce qu'il y a une faiblesse dans les handicaps visuels, auditifs ou physiques. En d'autres termes, il y a une incapacité à répondre aux différents stimuli qu'une personne handicapée reçoit par rapport à une autre personne. Et dans ce contexte, ils ont besoin de développer certaines compétences spécifiques afin de pouvoir s'intégrer en douceur dans le contexte du groupe. Une approche spécifique est nécessaire".

"Je pense que le plus important est de sensibiliser à la manière dont nous traitons les personnes handicapées sur le lieu de travail. La communication est également importante pour permettre aux personnes handicapées d'exprimer leurs limites et la manière dont elles préfèrent être traitées, car chaque personne est différente. La flexibilité et la capacité d'adapter l'espace de travail et les procédures aux différents besoins sont également importantes.

"Tout d'abord, nous avons besoin d'une prise de conscience. L'important est de comprendre ce qu'est le handicap, quelles sont ses formes et comment nous acceptons une personne différente de nous. Les gens ne sont certainement pas conscients de tous les handicaps et des difficultés qu'ils entraînent pour la personne qui en est atteinte dans sa vie quotidienne. Je pense qu'avec des programmes de sensibilisation continue sur l'aspect du handicap, une personne malvoyante sera en mesure de comprendre ce à quoi une personne malentendante est confrontée dans sa vie de tous les jours. Car il n'y a pas que les problèmes de mobilité. Il y a aussi les troubles mentaux qui affectent, par exemple, l'autisme, ou une personne atteinte de schizophrénie, qui peut nous entourer et travailler. Je pense que nous souffrons trop du [manque de] sensibilisation. Car si vous êtes informé du problème de l'autre, vous ferez preuve d'empathie à son égard. Et certaines vertus sont également cultivées en moi en tant qu'être humain, comme la patience et la compréhension. Il faut une prise de conscience constante".

"Le respect et l'acceptation de la diversité sont des compétences non techniques essentielles. Travailler avec des personnes qui ne sont peut-être pas comme nous ne nous préoccupe pas ; ce qui nous importe, c'est de travailler avec elles et de les accepter comme elles nous acceptent. Tout cela repose sur une nouvelle culture, un nouvel état d'esprit, qui est promu aujourd'hui et qui n'existait pas auparavant. Tout cela doit changer et évoluer pour créer une véritable inclusion, au-delà des objets, des choses, des structures et des lieux. Il s'agit d'un travail invisible qui nous concerne en tant que personnes et qui fait tomber tous les stéréotypes que nous avons en tant que personnes et en tant que société".

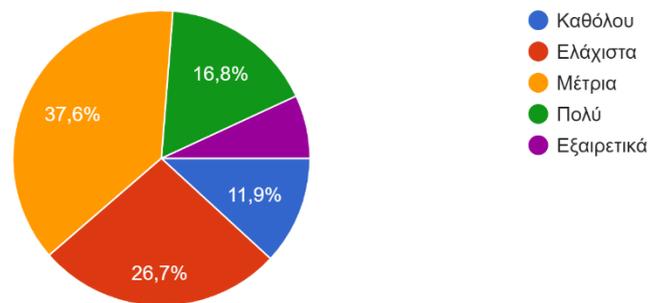
"Conscience et acceptation, empathie".

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

espaces de vie et de travail inclusifs, avec un soutien et un mentorat adaptés. L'importance des programmes de sensibilisation et de formation continue est également soulignée, car ils peuvent favoriser la patience, la compréhension et l'acceptation de la diversité. Dans l'ensemble, il est mentionné qu'un changement culturel vers un état d'esprit plus inclusif est essentiel pour créer une véritable inclusion et promouvoir le bien-être des personnes handicapées.

3. Des conditions de travail flexibles pour les PwHVPD

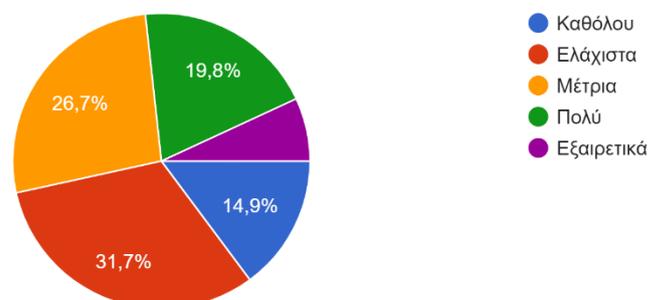
Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας εφαρμόζει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης κατ' οίκον εργασία/ απομακρυσμένη εργασία);
101 απαντήσεις



Dans une mesure modérée et minimale (64,30% combinés), l'entreprise des participants à l'enquête par questionnaire met en œuvre ou est susceptible de mettre en œuvre des conditions de travail flexibles pour les PwHVPD, telles que des horaires ou des modalités de travail flexibles (par exemple, le travail à domicile/à distance).

4. Encouragement des PwHVPD à poser leur candidature au poste de travail

Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας ενθαρρύνει ή είναι πιθανό να ενθαρρύνει άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας;
101 απαντήσεις

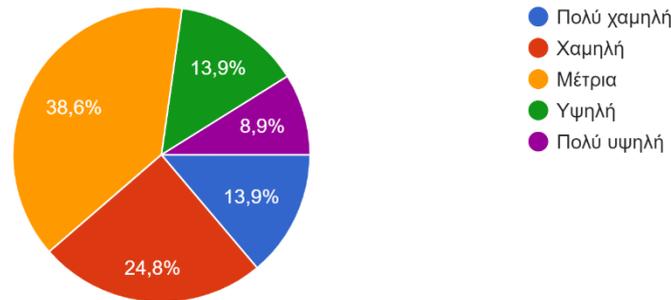


On observe que les pourcentages les plus élevés de répondants (31,70% et 26,70%) pensent que leur entreprise est peu ou moyennement susceptible d'encourager les PwHVPD à postuler

à des offres d'emploi. D'autre part, un très faible pourcentage d'entre eux pensent que leur entreprise encourage ces candidatures.

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

Αξιολογήστε τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών που μοιράζεται η εταιρεία σας σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμ... ανάγκες ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας.
101 απαντήσεις



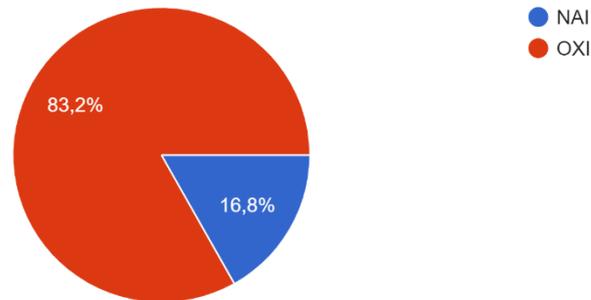
38,60% des détaillants grecs estiment que la clarté et la qualité des informations partagées par leur entreprise sur l'accessibilité et l'adaptabilité des espaces de travail respectifs pour les PwHVPD sont modérées et 24,80% faibles. Au contraire, seuls 22,80% d'entre eux estiment que ces aspects du partage d'informations sont élevés et très élevés.

6. Bonnes pratiques

La plupart des personnes interrogées n'ont pas fait part de bonnes pratiques concrètes concernant l'accessibilité et l'adaptabilité des PwHVPD mises en œuvre dans les espaces de travail de leur entreprise, mais les réponses suivantes ont été mentionnées : rampes d'accès pour fauteuils roulants, compréhension à l'égard des PwD, respect, couloirs spéciaux où le piéton/la personne malentendante est protégé de tout passage de véhicules/machines et, enfin, toilettes pour les personnes à mobilité réduite et infrastructure pour leur mobilité.

7. Formation spécifique ou lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés

Έχετε λάβει ειδική εκπαίδευση ή οδηγίες σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στο χώρο εργασίας σας;
101 απαντήσεις



La majorité des détaillants grecs (83,20 %) ont déclaré ne pas avoir reçu de formation ou de directives spécifiques sur l'aide à apporter aux collègues ou aux clients souffrant de handicaps auditifs, visuels ou physiques dans leur espace de travail.

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

"La vérité est que je n'ai pas d'expérience dans des cours spécifiques, en particulier dans le secteur de la vente au détail. Je n'ai d'expérience qu'en ce qui concerne l'inclusion des personnes en général au niveau social, pour laquelle on m'a enseigné certains sujets pendant mes années d'université, mais il n'y a pas eu de programme de formation spécifique. Il est certain qu'il existe des cours et des séminaires sur l'éducation spéciale ou des cours de troisième cycle, etc. plus spécifiques qui sont dispensés".

"Je ne suis pas au courant de l'existence de mesures spécifiques à la vente au détail.

"Je n'ai pas d'expérience, mais il m'est venu à l'esprit quelque chose que je ne sais pas dans quelle mesure cela correspond à la réalité. J'ai simplement organisé une sorte de séminaire pour les élèves de l'école de la deuxième chance, pour les prisonniers. Bien sûr, je ne sais pas s'ils sont inclus. Mais je ne connais aucun autre programme de formation portant sur l'inclusion dans les entreprises de vente au détail".

"Je n'ai pas d'expérience, tout ce que je sais, c'est qu'il existe des programmes subventionnés par l'OAED pour les personnes handicapées.

"J'ai vu trop de gens dans le secteur public, en particulier dans les municipalités. Je peux vous dire que 90 % des gens ont un handicap quelconque. Ici, dans la municipalité de Larissa, il y a un pourcentage très élevé de personnes qui ont principalement des problèmes de mobilité, je ne me souviens pas avoir vu cela avec quelqu'un qui a des problèmes de vue ou d'audition".

"Il existe des programmes d'éducation spéciale, c'est-à-dire des programmes de troisième cycle, qui s'adressent aux formateurs afin qu'ils apprennent à se comporter avec les personnes

handicapées. Il y a l'Université d'éducation spéciale, où il y a des éducateurs spéciaux. Je suis également au courant des programmes que le DYPA organise dans certaines écoles professionnelles et qui sont exclusivement destinés aux personnes handicapées.

"Malheureusement, non, je n'ai pas d'expérience dans ce domaine.

"Oui, des cours sont dispensés par l'Université de la mer Égée, il y a d'autres séminaires subventionnés, et d'autres proposés par l'Université d'Athènes. Je n'en suis pas très satisfait, mais ils existent. Il existe également des cours de troisième cycle et de doctorat qui aident les gens à se développer et à progresser. Je ne connais aucun programme de formation concernant le commerce de détail, mais je pense que puisqu'il y a une entreprise qui le fait et qu'une personne y travaille... Il y a certainement quelque chose". Il y a certainement quelque chose à faire".

"Je ne suis au courant d'aucun programme lié aux entreprises dans le domaine de l'entrepreneuriat privé, je n'ai donc rien à vous dire à ce sujet. Je vous ai seulement parlé d'une recherche documentaire théorique sur une entreprise qui travaille avec des personnes handicapées à l'étranger, mais je ne me souviens pas des détails.

"En ce qui concerne les institutions publiques, il existe à Athènes et à Thessalonique des centres publics d'enseignement et de formation professionnels qui comportent des sections pour les personnes malentendantes et malvoyantes. Ce sont les deux seuls en Grèce, qui ont été mis en service il y a environ 2 ou 3 ans. Ils comprennent des disciplines, dont certaines sont de type secrétariat pour les personnes malentendantes et d'autres sont des répondants, je pense, pour les personnes malvoyantes. Si vous regardez et écoutez, c'est un cadre très, très agréable parce que l'assistance téléphonique peut être fournie à tous les malvoyants clairement, c'est quelque chose qui ne nécessite pas la vision comme outil de formation, de fonctionnement et de communication, tandis que les malentendants sont formés et éduqués dans le secrétariat, qui est un type de TI et d'administration en ligne avec leurs capacités, puisque leur déficience ne cause aucun problème dans l'écriture et le travail technique et l'utilisation de l'ordinateur.

Un programme a été mis en œuvre au musée Diahroniko (Interchronic), où des personnes autistes et des personnes souffrant de divers handicaps ont été formées et employées".

En conclusion, les réponses reçues des formateurs de l'EFP révèlent un manque général d'expérience et de sensibilisation aux programmes de formation traitant spécifiquement de l'inclusion dans les entreprises de vente au détail. Bien que certains d'entre eux aient mentionné avoir de l'expérience en matière d'éducation spéciale et de programmes d'intégration pour les personnes handicapées, ces initiatives sont principalement axées sur des contextes éducatifs plus larges ou sur l'emploi dans le secteur public plutôt que sur le secteur de la vente au détail. Certaines des personnes interrogées ont également signalé qu'elles avaient connaissance de programmes subventionnés ou de cours de troisième cycle visant à former les éducateurs au travail avec les personnes handicapées, mais ces programmes ne semblent pas être spécifiquement adaptés au secteur du commerce de détail. En outre, les villes d'Athènes et de Thessalonique reconnaissent l'existence de programmes d'EFP pour les personnes malentendantes et malvoyantes, ainsi que d'initiatives de formation et d'emploi des personnes handicapées dans certaines institutions. Dans l'ensemble, les réponses fournies indiquent un manque de disponibilité et de sensibilisation aux programmes de formation spécialisés pour l'inclusion dans le commerce de détail, d'où la nécessité de mettre en place des initiatives adaptées à ce domaine.

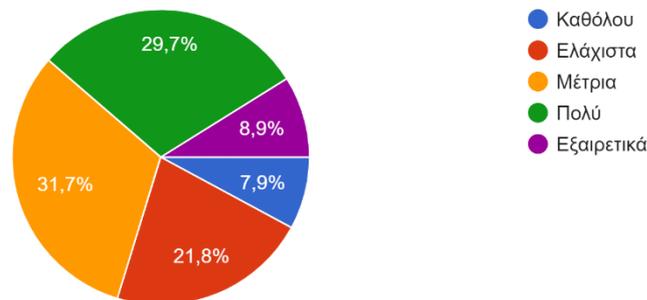


II. Compétences et comportements

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

À la question "Dans quelle mesure votre entreprise promeut-elle ou est-elle susceptible de promouvoir la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés", les participants à l'enquête ont répondu comme suit :

Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας προωθεί ή ενδέχεται να προωθήσει την αμοιβαία κατανόηση, την αλληλεγγύη και την υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων;
101 απαντήσεις



La principale conclusion est donc que 31,70 % d'entre eux ont déclaré que leur entreprise encourage ou peut encourager la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés dans une mesure modérée et 29,70 % ont déclaré que ces actions sont fortement encouragées, tandis que seulement 7,90 % ont déclaré que la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien ne sont pas du tout encouragés dans leur entreprise.

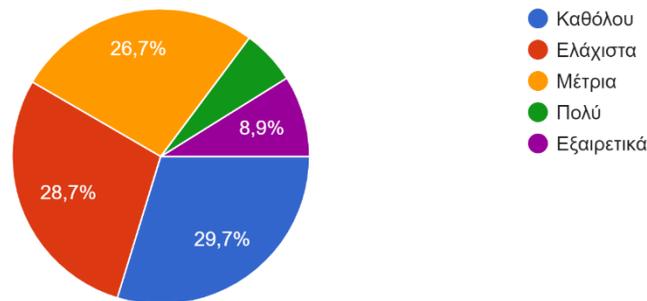
En ce qui concerne les idées des formateurs en EFP sur les compétences clés à développer pour promouvoir l'inclusion des PwHVPD (voir également le chapitre I, section 2 ci-dessus), ils soulignent l'importance de favoriser une culture d'acceptation, d'empathie et de sensibilisation à la fois dans les entreprises de vente au détail et dans le contexte de l'EFP. Ils insistent sur la nécessité de considérer les PwHVPD comme des individus dotés de capacités uniques, plutôt que de se concentrer uniquement sur leurs handicaps. Cette perspective exige de déstigmatiser tout handicap, de comprendre les divers défis auxquels ces personnes sont confrontées et de créer des environnements qui favorisent l'autonomie et l'inclusion, tels que des espaces de vie et des espaces de travail inclusifs avec un soutien et un mentorat adaptés. En outre, les formateurs grecs de l'EFP ont mentionné les programmes de sensibilisation et de formation continue comme moyens de favoriser la patience, la compréhension et l'acceptation de la diversité dans les espaces de travail. Enfin, une évolution culturelle vers un état d'esprit plus inclusif est considérée comme essentielle pour parvenir à une véritable inclusion et améliorer la qualité de vie des PwHVPD.



2. Sur la confiance dans les compétences et les techniques de communication pour aider les PwHVPD

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

Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε σίγουροι για τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες ή για τη χρήση σχετικών τεχνικών και εργαλείων (π.χ. σήμανση,...αλληλεπιδράσεις σας εντός του χώρου εργασίας;
101 απαντήσεις



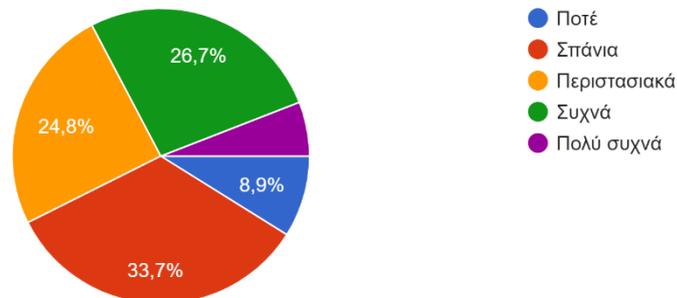
Ainsi, la majorité des détaillants grecs (58,40 % au total) sont peu ou pas du tout confiants, tandis que seuls 14,90 % d'entre eux se déclarent très ou extrêmement confiants.

En outre, à la question ouverte sur les compétences et techniques de communication spécifiques mises en avant dans les programmes de formation pour garantir une interaction efficace entre les employés et les clients, la plupart des répondants ont déclaré qu'ils ne connaissaient pas de compétences et techniques de communication spécifiques garantissant une interaction efficace entre les employés et les clients. Toutefois, certains d'entre eux ont mis l'accent sur le respect, la communication, le développement de l'empathie et la promotion de l'interaction avec les clients afin qu'ils se sentent bien accueillis et que la satisfaction de leurs besoins devienne une priorité.



3. Comportements proactifs pour répondre aux besoins des PwHVPD

Πόσο συχνά έχετε παρατηρήσει λιανοπωλητές να επιδεικνύουν προληπτικές συμπεριφορές (όπως προσφορά βοήθειας, χρήση διαθέσιμων βοη...ρίας σε αυτό το περιβάλλον λιανικής πώλησης;
101 απαντήσεις

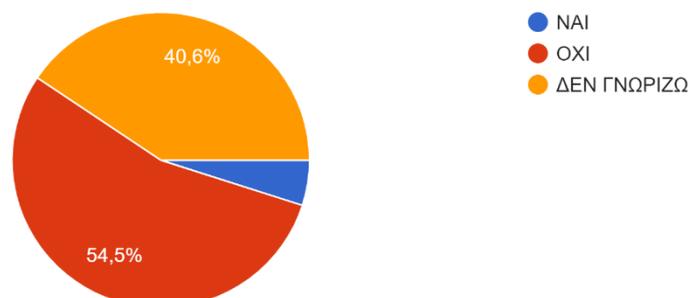


La majorité des répondants (33,70%) ont déclaré avoir observé des détaillants adopter des comportements proactifs (tels que l'offre d'assistance, l'utilisation d'aides disponibles ou l'adaptation des méthodes de communication) pour répondre aux besoins des PwHVPD dans les environnements de vente au détail.

En outre, le respect, la formation, les rampes, l'aménagement des infrastructures pour faciliter la vie quotidienne des personnes handicapées et la formation des autres membres du personnel sont considérés comme des attitudes spécifiques essentielles pour les détaillants afin de les aider à s'adapter à l'emploi des personnes handicapées dans le secteur, selon les personnes interrogées.

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

Η εταιρεία σας εμπλέκει εξωτερικούς παρόχους για την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία, όπως ΜΚΟ ή άλλες οργανώσεις που προτείνουν υποστήριξη σε αυτούς τους εργαζόμενους;
101 απαντήσεις



54,50 % des détaillants ont répondu que leur entreprise ne fait pas appel à des prestataires externes pour soutenir les personnes handicapées, tels que des ONG ou d'autres organisations, et 40,60 % n'ont pas connaissance de ce type de soutien.

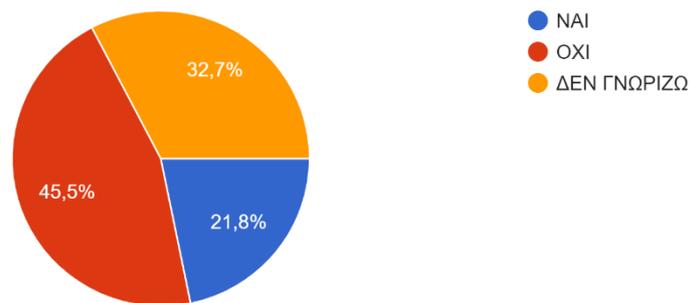
5. A propos de l'intégration d'une PwHVPD

D'après les personnes interrogées, il n'y a généralement pas d'expérience d'intégration réussie de personnes handicapées dans les équipes de travail de leur entreprise, mais l'une d'entre elles a indiqué que les bureaux de son entreprise étaient aménagés de manière à permettre l'intégration de personnes handicapées. Cela suggère qu'il y a un manque d'installations d'entreprise adaptées au travail des personnes handicapées, alors que le pourcentage d'entreprises capables d'intégrer ces personnes est faible.

6. A propos du processus de recrutement

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

Στη διαδικασία πρόσληψής σας για θέσεις λιανικού εμπορίου, περιλαμβάνετε ή είναι πιθανό να συμπεριλάβετε ειδικές αξιολογήσεις για τη μέτρ...ασιών και στην αλληλεπίδραση με τους πελάτες;
101 απαντήσεις

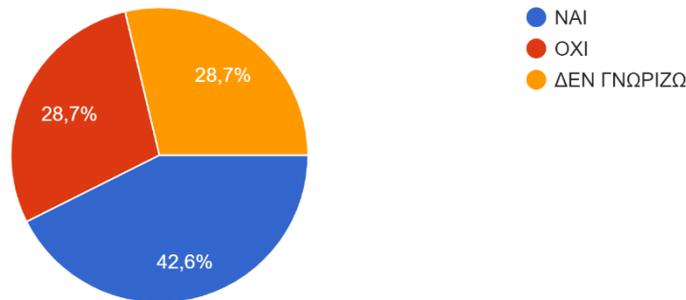


La majorité d'entre eux ont nié l'existence de ces mesures d'évaluation (45,50 %) ou ne les connaissaient pas (32,70 %).

En outre, à la question "Avez-vous, ou pensez-vous que votre entreprise devrait avoir, des critères prédéfinis pour évaluer la capacité des candidats handicapés à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe ", les réponses suivantes ont été fournies :



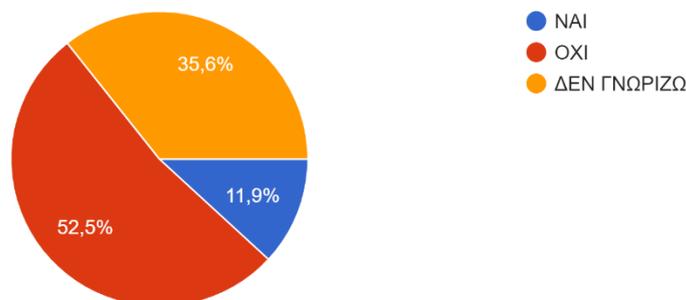
Διαθέτετε ή πιστεύετε ότι η εταιρεία σας θα έπρεπε να διαθέτει προκαθορισμένα κριτήρια για την αξιολόγηση της ικανότητας των υποψηφίων με...ι να εργάζονται αποτελεσματικά σε μια ομάδα;
101 απαντήσεις



Il en ressort que la majorité des détaillants (42,60 %) estiment qu'il devrait exister des critères prédéfinis permettant d'évaluer la capacité des candidats handicapés à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe.

Enfin, à la question "Existe-t-il une évaluation structurée dans votre processus de recrutement pour évaluer les compétences de communication des candidats handicapés ?", les réponses suivantes ont été fournies :

Υπάρχει δομημένη αξιολόγηση στη διαδικασία πρόσληψής σας για την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των υποψηφίων με αναπηρία;
101 απαντήσεις



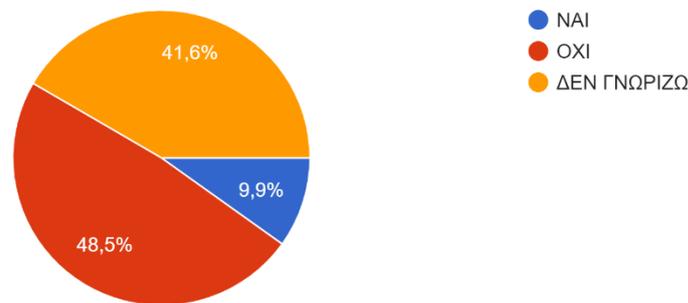
Les détaillants grecs estiment qu'il n'existe pas d'évaluation structurée des compétences de communication des candidats handicapés dans le cadre du processus d'embauche (52,50 %) ou ne savent pas si cette évaluation existe ou non.



III. Expérience professionnelle

1. Processus d'embauche

Υπάρχει προτίμηση στη διαδικασία πρόσληψης της εταιρείας σας σε υποψηφίους με αναπηρία που έχουν προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών, ιδίως στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;
101 απαντήσεις



41,60 % des personnes interrogées ne savent pas si le processus de recrutement de leur entreprise privilégie les candidats handicapés ayant une expérience du service à la clientèle, en particulier dans le secteur de la vente au détail, tandis qu'un pourcentage extrêmement faible (9,90 %) estime que le processus de recrutement de leur entreprise favorise ces candidats.

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

"Lors des entretiens, les contraintes rencontrées par ces personnes doivent être prises en compte, notamment en ce qui concerne l'accès.

"Tout d'abord, il faut clarifier le poste de travail et les exigences de chaque employeur. Par exemple, en Grèce, l'espace de travail est très restrictif pour une personne handicapée et le nombre d'emplois est donc naturellement limité. Par exemple, 9 des 10 postes d'une entreprise sont destinés à des personnes neurotypiques, de sorte que l'ajustement numéro un consisterait à changer la façon de penser par la prise de conscience. Si j'ai 10 CV devant moi et qu'une personne handicapée postule, je devrais certainement lui donner une chance, au moins lors de l'entretien, afin de comprendre sa façon de penser et de voir si elle est apte à occuper ce poste. Les employeurs devraient être informés en premier lieu, puis tous les autres membres de l'espace de travail, afin que chacun se sente à l'aise. Les municipalités et les communautés pourraient également organiser ce qu'elles ont appelé des "semaines cocktails", par exemple en organisant des événements dans la ville sur les différentes formes de handicap, afin que les gens soient confrontés aux problèmes qui les entourent. Cela se passe dans d'autres pays et les enfants sont inclus très tôt dans le concept d'inclusion dans l'éducation. De même, dans d'autres pays, il n'y a pas d'écoles spéciales, de sorte qu'une personne handicapée a le droit de fréquenter l'école de son choix".



"Je pense que toutes ces procédures de recrutement devraient être mieux comprises dans leur essence. Je propose que les professionnels soient incités à recruter des personnes handicapées, par exemple en bénéficiant de subventions pour certains équipements, certaines machines".

"Oui, car pour l'instant, l'emploi des personnes handicapées ne concerne que le secteur public, au niveau de l'État. Ainsi, avant que les employeurs du secteur privé ne reçoivent des incitations, il faudrait peut-être mettre en place des programmes financés par des subventions, ce qui les inciterait à embaucher ces personnes. Oui, il devrait y avoir une inclusion dans l'espace de travail, car il y a des cas où ces personnes ne peuvent pas travailler. Mais il y a aussi une grande partie de ces personnes qui peuvent travailler et s'intégrer dans la société, car le travail est lié à l'intégration dans la société, même si nous ne voulons pas l'admettre. Il s'agit d'un élément essentiel. Il devrait donc y avoir des programmes de formation pour leur permettre d'acquérir des compétences et des capacités et de s'intégrer dans l'espace de travail".

"La personne qui va être embauchée devrait également connaître l'environnement de travail dans lequel elle va travailler. De même, les employeurs eux-mêmes devraient savoir quelles sont les compétences de la personne handicapée".

"Peut-être qu'un programme spécifique pourrait être mis en place par une agence qui s'occuperait de cela, afin de créer des postes pour ces personnes également.

"Je pense qu'il est important d'avoir des formes alternatives de communication pendant les entretiens et d'adapter les procédures de test pour répondre aux besoins des candidats handicapés".

"Je pense que le personnel qui va s'occuper des personnes handicapées devrait être très bien formé dans tous les domaines. Ce n'est pas toujours le cas, à part ce que nous avons déjà mentionné, comme l'équipement. J'essaie d'y réfléchir, par exemple dans le secteur public. Il est vrai que si vous êtes une personne handicapée, vous bénéficiez d'une chance supplémentaire de 25 % lors du recrutement, mais là encore, certains groupes de personnes handicapées sont promus parce qu'il y a un manque d'infrastructures. Mais là encore, dans le secteur privé, c'est différent..."

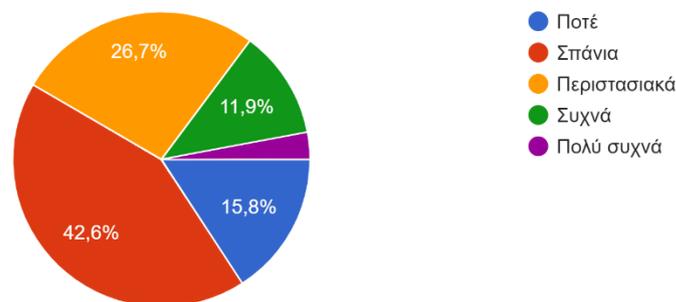
"Je pense qu'il y a un taux de recrutement dans les secteurs public et privé, car ils embauchent des personnes qui ont une carte de chômage. Maintenant, je pense que progressivement, dans l'Union européenne et dans notre pays, les personnes handicapées sont incluses, ce qui signifie qu'un pourcentage de chaque entreprise aura le droit d'embaucher des personnes handicapées, lentement, au fil des ans, je pense que cela sera amélioré et pleinement intégré. Il s'agit donc d'une véritable inclusion lorsque nous parlons de commerce, de vente au détail et de formation professionnelle générale".

"Je répète qu'il faut informer les entreprises, les recruteurs et le personnel que les personnes malvoyantes ou souffrant d'un autre handicap peuvent travailler et faire face à de nombreuses conditions avec l'équipement adéquat. Il pourrait y avoir des programmes spécifiques, par exemple des services de l'emploi, qui s'engagent justement à promouvoir le recrutement de ces personnes. Je pense qu'il n'y a pas encore de cadre établi dans le secteur privé et que c'est à l'employeur de décider. Mais je crois aussi qu'à un moment donné, il sera mis en œuvre dans ce secteur, sur la base de ce qui se fait dans d'autres pays européens. C'est quelque chose pour l'avenir".

En conclusion, les réponses reçues des formateurs en EFP indiquent la nécessité d'adopter des pratiques d'embauche et des environnements de travail plus inclusifs pour les personnes handicapées. Ils ont fait plusieurs suggestions, telles que la sensibilisation des employeurs et du personnel, l'adaptation des procédures d'entretien et de test pour tenir compte des différents besoins, et la mise en place de programmes de formation pour améliorer les compétences et l'employabilité des personnes handicapées. Des mesures incitatives telles que des subventions et le financement d'équipements ont également été mentionnées comme moyens d'encourager les employeurs du secteur privé à embaucher des personnes handicapées. Dans l'ensemble, les formateurs en EFP soulignent l'importance de promouvoir l'inclusion et l'intégration par le biais d'une meilleure compréhension, d'une meilleure communication et d'une meilleure préparation, tant pour les employeurs que pour les candidats à l'emploi handicapés. En outre, il a été souligné que des programmes spécifiques devraient être mis en œuvre pour soutenir ces pratiques d'embauche, éventuellement en accord avec les approches réussies d'autres pays européens.

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

Πόσο συχνά ο οργανισμός σας διεξάγει ή είναι πιθανό να διεξάγει δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόηση...η πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;
101 απαντήσεις



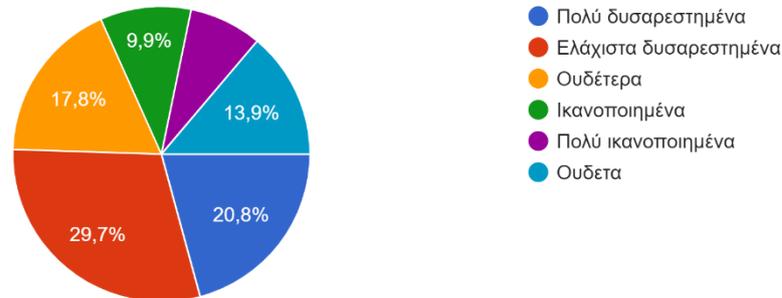
Dans l'ensemble, 58,40 % des détaillants grecs ont admis que leur entreprise ne mettait jamais ou rarement en œuvre des activités visant à promouvoir la sensibilisation et la compréhension de l'inclusion des personnes handicapées dans l'espace de travail, en se concentrant spécifiquement sur les fonctions de service à la clientèle dans le secteur de la vente au détail.



3. Possibilités d'avancement de carrière

Πόσο ικανοποιημένα είναι ή ενδέχεται να είναι τα άτομα με αναπηρία από τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που παρέχετε;

101 απαντήσεις

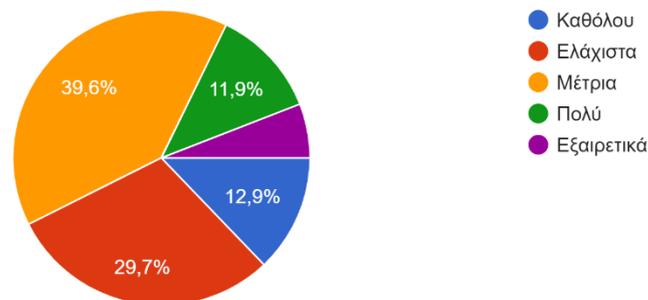


Dans l'ensemble, seuls 17,80 % des détaillants grecs estiment que les personnes handicapées sont satisfaites ou très satisfaites des possibilités de développement professionnel offertes par leur entreprise, ce qui représente un pourcentage extrêmement faible.

4. Alignement de l'emploi des personnes handicapées sur leur formation et leur expérience professionnelle

Πόσο ευθυγραμμισμένη είναι ή είναι πιθανό να είναι η εργασία των ατόμων με αναπηρία με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους υπόβαθρο;

101 απαντήσεις



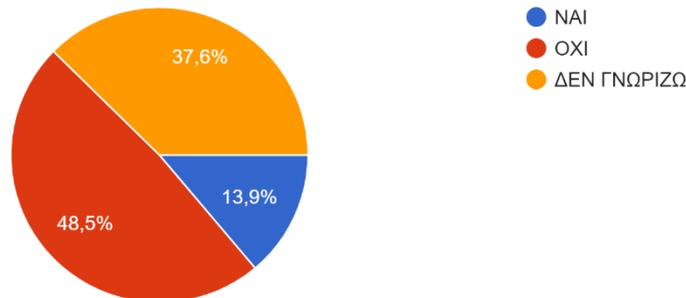
39,60 % des personnes interrogées déclarent que le travail des personnes handicapées est modérément en phase avec leur formation et leur expérience professionnelle, tandis que 42,60 % d'entre elles déclarent que leur travail est peu ou pas du tout en phase avec leur formation.

En outre, 48,50 % des répondants admettent que leur organisation ne fournit pas suffisamment de ressources et de soutien pour améliorer l'expérience professionnelle des personnes handicapées, en particulier celles qui ont une expérience du service à la clientèle dans le secteur de la vente au détail, tandis que seulement 13,90 % des répondants estiment



que leur organisation améliore l'expérience professionnelle des personnes handicapées, comme le montre le graphique ci-dessous.

Παρέχει ο οργανισμός σας επαρκείς πόρους και υποστήριξη για τη βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας των ατόμων με αναπηρία, ιδίως εκείνων...ση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;
101 απαντήσεις



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

La plupart des personnes interrogées ont indiqué que les PwHVPD devraient être embauchés et que tous les autres devraient être informés et formés de manière appropriée.

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

La plupart des personnes interrogées pensent que l'expérience professionnelle des personnes handicapées servira de modèle et de motivation pour d'autres personnes qui ne manquent pas de capacités.

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

La plupart des personnes interrogées pensent qu'il n'y a pas d'éducation ou de formation adéquate pour que les gens acceptent que les personnes handicapées soient capables de faire leur travail. Ils ont également mentionné un manque d'empathie.

En ce qui concerne le partage des expériences et des défis liés à l'intégration des PwD, en particulier ceux qui ont une expertise en matière de service à la clientèle dans le commerce de détail ou les activités liées au travail, les réponses suivantes ont été reçues :

"Dans la vente, oui, et aussi en général, car certaines des personnes avec lesquelles je travaille dans la garderie ont des problèmes de mobilité et je sais que, disons, elles pourraient vouloir faire des courses et les regarder, disons, bizarrement ou entendre un commentaire. Cependant, j'ai également entendu beaucoup d'expériences positives, à savoir que les gens les aident et essaient d'être là pour eux".

"Dans un cabinet privé où j'ai travaillé, il y avait un psychologue qui avait une sorte de syndrome au niveau des membres, ils étaient sous-développés. Cela ne l'a pas découragé de travailler dans le secteur privé, au contraire, ce sont ses études et sa connaissance de son



domaine qui ont prévalu, plutôt que son image. Bien sûr, cela a mis l'employeur dans une position délicate à un moment donné, car certains parents se sont plaints que leurs enfants, lorsqu'ils voyaient quelque chose de différent, l'imitaient ou en avaient peur. Cependant, l'employeur, en bon professionnel, a choisi de garder le collègue et a expliqué très gentiment aux parents qu'il n'y avait pas de problème. Ils l'ont donc accepté dans la foulée".

"Je peux dire qu'une expérience négative est le manque de rampes d'accès dans trop d'endroits, mais j'ai aussi fait l'expérience de l'absence d'ascenseurs spéciaux pour les personnes handicapées dans une école universitaire, ce que je n'ai pas du tout apprécié".

"Je vous ai parlé de la banque où je me suis rendue et où j'ai été servie par une personne handicapée physique. Je suis très, très satisfaite parce que je devais faire mes paiements tous les mois et je n'avais pas d'ordinateur, mais cette personne savait comment utiliser un ordinateur, elle a fait les paiements, des choses que je n'ai faites qu'après 5 ans. Le point négatif était que les autres ne préféraient pas être servis par lui et allaient vers d'autres caissiers. Je pense que les autres caissiers faisaient des erreurs et pas lui".

"Je ne peux parler de difficultés que dans le sens où je me suis retrouvée dans une position difficile parce que je ne pouvais pas répondre aux besoins des personnes qui avaient ce genre de problèmes".

"Comme je n'ai pas travaillé dans le secteur du commerce de détail, je ne peux pas donner d'exemple spécifique à ce sujet".

"Nous avons déjà parlé du collègue pour lequel il y avait une impatience de la part des clients. C'était donc une expérience négative. Une expérience positive m'est arrivée. Je portais mon collier et d'accord, les gens ne savent généralement pas ce que j'ai pu avoir, donc tout le monde se retournait et me disait de ne pas me pencher. Et ils ont insisté. Je n'ai pas eu beaucoup d'expériences difficiles. Aujourd'hui, les gens se comportent rarement mal, le monde a évolué. Aujourd'hui, on voit une personne handicapée et on s'écarte pour la laisser passer. Bien sûr, cela m'est arrivé à Larissa, dans un bus de la ville, alors que j'étais enceinte au neuvième mois et que j'avais des difficultés à me déplacer. Évidemment, personne ne s'est écarté pour me laisser passer en premier ou pour céder sa place. Au contraire, même le chauffeur du bus m'a réprimandée pour être entrée par la porte du milieu".

"Eh bien, c'est ce que j'ai pensé. Il y a quelques jours, dans un village de Larissa, je suis allé mettre de l'essence dans la voiture. L'homme qui me servait avait une sorte de handicap physique ; il boitait et ne pouvait pas bien marcher alors que nous étions quatre à attendre pour mettre de l'huile dans la voiture. En même temps, jusqu'à ce que cet homme descende parce que son employé était absent, les clients s'entendaient bien et quelqu'un a pris le tuyau d'essence, un autre a pris les reçus, etc. Ils avaient amené toutes les voitures et ce qui s'est passé était parfait. Nous avons coopéré, mais nous ne l'avons pas fait traverser, ce qui aurait été le cas il y a dix ans, par exemple : que fait-il maintenant, pourquoi prend-il tant de temps ? Parce que je suis pressé. Quelqu'un a pris l'initiative et nous avons tous spontanément fait un effort pour aider cet homme dont la mobilité était réduite. Nous lui avons simplement donné de l'argent. Et je pense que c'est un grand pas qui m'a permis de dire que quelque chose était en train de changer. Cela s'est passé dans un petit village d'Elassona. En fait, c'était une expérience très agréable et je pense que nous nous sommes facilement entendus, même si nous ne nous connaissions pas, puisque nous ne faisons que passer. Il s'agit du commerce en général. Pour ce qui est de l'expression que j'ai utilisée avec les collègues avec lesquels j'ai travaillé, la vérité est que nous avons passé beaucoup de temps avant de trouver la solution.



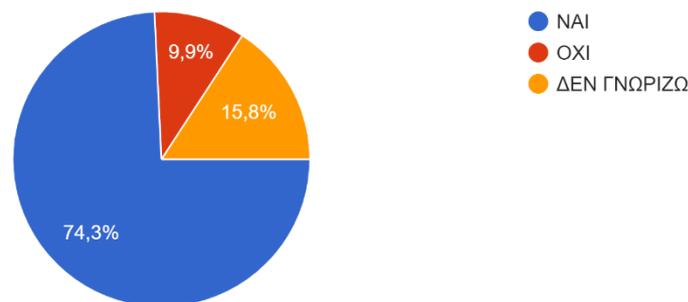
Nous n'avons été informés par personne. Je ne sais pas si quelqu'un de la haute direction a dû nous informer, nous parlons d'il y a 12 ans. En cours de route, nous avons pris conscience de la situation et l'avons gérée, mais au début, c'était un peu spécial. Nous ne savions pas comment réagir".

"Je pourrais dire que parce que ces personnes sont très désireuses de travailler pour se sentir utiles et non pas sur la touche, je pense qu'elles pourraient très bien apporter leurs connaissances et aider les clients sans aucun problème. Par exemple, elles seraient très douées pour des projets spécifiques. Il est certain qu'il faut faire preuve de patience là où c'est nécessaire, de compréhension et de respect de la part de ceux qui sont servis ou qu'ils peuvent se concentrer sur des processus spécifiques, par exemple le tri des articles dans les supermarchés, etc.

En conclusion, les réponses reçues des formateurs de l'EFP révèlent une perspective mitigée sur l'intégration des personnes handicapées dans les espaces de travail, en particulier dans les environnements de service à la clientèle et de vente au détail. Du côté positif, il est reconnu que les personnes handicapées apportent des compétences et des connaissances précieuses à leur rôle, et des exemples de coopération communautaire et d'aménagements pour aider les personnes souffrant de handicaps physiques ont été mentionnés. Toutefois, des difficultés persistent, telles que le manque d'infrastructures d'accessibilité, l'hésitation de certains clients à s'engager avec des employés handicapés et l'insuffisance de la formation initiale ou des conseils donnés aux collègues pour qu'ils s'adaptent à leur travail aux côtés de collègues handicapés. Malgré ces difficultés, les expériences partagées suggèrent une tendance générale vers une plus grande sensibilisation et acceptation, ainsi qu'un désir de soutenir les personnes handicapées dans leurs activités professionnelles.

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

Πιστεύετε ότι η παροχή εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης σε ομάδες λιανικής πώλησης για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία ...ι υποστήριξης της εργασιακής τους εμπειρίας;
101 απαντήσεις



74,30 % des détaillants grecs pensent que proposer des programmes de formation spécialisés aux équipes de détaillants pour soutenir les personnes handicapées peut être un moyen efficace de promouvoir et de soutenir leur expérience professionnelle, tandis que seuls 9,90 % d'entre eux ne sont pas d'accord avec cette idée.



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

"La vérité est que je n'ai pas d'expérience. Je ne peux pas penser à quoi que ce soit pour le moment. Je me souviens surtout de l'école technique où j'ai étudié, lorsque nous avons des cours comme le jardinage. Ce qui me préoccupe ici, c'est l'employeur qui embaucherait ces personnes, car le fait qu'elles apprennent ne signifie pas qu'elles seront toutes choisies pour travailler plus tard, et c'est là le problème, alors qu'il y avait l'inclusion et l'intégration dans l'éducation. Dans les écoles d'éducation spécialisée, les étudiants restent jusqu'à 25 ans, mais beaucoup d'entre eux, bien qu'ils sortent de là avec un diplôme, ne sont pas choisis pour travailler. C'est pourquoi l'information devrait être fournie par l'employeur. Où ces personnes qui sortent de l'école et qui ont appris ces choses devraient-elles aller travailler ? Par exemple, ils iront dans les magasins de fleurs. Elles doivent donc être informées pour que l'inclusion puisse commencer à partir de là. Il n'y a pas de prise en charge, pas d'information, pas de sensibilisation. Malheureusement, il faut remonter plus loin, car ces personnes obtiennent un diplôme pour quelque chose".

"Aujourd'hui, je ne peux pas me souvenir d'une expérience spécifiquement issue d'un cours ou d'une activité en rapport avec le travail. Ce qui me vient à l'esprit en termes d'éducation, c'est l'époque où j'étais étudiante. L'université n'avait pas prévu de moyen d'accès à cette salle pour les personnes handicapées, ni d'ascenseur pour s'y rendre ; en fait, il y en avait un, mais il était parfois en panne. En fait, il y en avait un, mais il était parfois hors service. Il n'y avait pas non plus de place pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse se tenir debout en raison de la façon dont l'auditorium est construit et des sièges, car il s'agit d'un vieux bâtiment. C'était donc très difficile et cette personne aurait certainement besoin d'une autre personne pour l'aider, d'un accompagnateur, parce qu'elle ne pouvait pas y accéder seule. Une demande a été faite et discutée avec les personnes concernées et l'instructeur de ce cours particulier et la salle de classe a été changée. J'ai entendu dire que le contraire s'était également produit, à savoir que même après une demande, la salle de classe du département n'avait pas été changée et qu'il n'y avait pas non plus de cours en ligne. Il était donc très difficile, voire impossible, pour cette personne de participer et d'assister à ce cours particulier. Cela a été fait il y a 5 ans et je ne sais pas ce qu'il en est aujourd'hui. Mais c'est une expérience difficile qui m'est venue à l'esprit au niveau de l'éducation et qui a fait paraître très simple l'exclusion de ces personnes de l'éducation".

"Une fois, j'ai été coordinatrice d'une association de personnes autistes où de nombreuses personnes ont été interviewées, et j'ai donc dû évaluer correctement qui pouvait être chaperon de campeur pour soutenir les personnes handicapées. Parmi ces personnes, il y avait une fille souffrant d'une grave déficience auditive et un enfant souffrant d'une déficience visuelle. Je n'étais pas seule lors de l'entretien, mais étant donné que le camping présente trop de déficiences, j'ai dû prendre en compte la sécurité du campeur et de l'accompagnateur. À mon grand regret et à ma grande déception, j'ai donc exclu ces deux personnes, non pas parce que je peux dire qu'elles ne pourraient pas s'en sortir à 100 %, mais parce que j'étais retenue par la peur de devoir garder un œil sur deux personnes supplémentaires alors que j'avais besoin d'aide. Mais si vous me posez la question aujourd'hui, je le regrette. Je regrette de ne pas avoir



donné à une personne qui en avait grandement besoin la possibilité de contribuer, d'aider et de développer son travail en tant qu'étudiant en éducation spécialisée.

Maintenant que vous avez parlé d'une leçon ou d'une activité, je vais vous parler de mon cours de gymnastique, où nous avons un professeur souffrant d'un handicap physique au niveau du bras droit. Je me souviens d'avoir joué à un jeu de type badminton où nous lançons une balle et devons comprendre le poids de la balle, l'équilibre du corps et le mouvement. Nous avons donc tous participé à une activité ensemble. Nous nous sommes rendu compte que nous ne serions pas gênés par un handicap, si c'était une question de volonté ; en l'occurrence, cette personne voulait vraiment réussir quelque chose qu'elle aimait, et nous lui fournissions donc une motivation de base et une raison de poursuivre une activité de ce type. Cela l'a comblé".

"Lors d'un atelier, j'ai conçu et fabriqué des objets en braille. Nous les avons dessinés en 3D et avons ajouté les points nécessaires à l'écriture, puis nous les avons imprimés en 3D".

"Je n'ai pas d'expérience dans ce domaine, donc je n'ai rien à ajouter".

"Je peux généralement dire que leur intérêt est fort. Donc, pour cette question, je répondrais que j'ai eu une expérience positive dans le sens où ils ont surmonté, disons, leur handicap et ont montré un grand intérêt à participer au cours".

"Lors d'une session de formation, une personne avait des problèmes d'audition. Pour cette raison, j'ai toujours imprimé mes présentations à l'avance et lors des réunions en ligne dans zoom, nous avons utilisé la fonction de sous-titrage. De plus, le PowerPoint utilisé en mode présentation possède également une fonction de sous-titrage qui peut être utilisée dans ce cas".

"Par expérience, je peux vous dire que depuis toutes les années que je suis dans l'EFPP, j'ai compris qu'il y a des spécialisations que les stagiaires aiment beaucoup parce qu'elles sont en rapport avec la nature, par exemple. De même, l'orfèvrerie et la céramique sont des spécialités qui plaisent probablement aux personnes handicapées en général parce qu'elles sont en contact avec des objets et qu'elles créent et donnent une substance matérielle à leurs pensées et à leurs idées, tandis que le travail avec les mains permet parfois d'éviter de trop réfléchir. Je considère que c'est une libération, donc à part l'agronomie qui a un contact avec la nature, d'autres spécialisations dans les domaines donnent la priorité à l'utilisation pratique, par exemple, les textiles. J'avais un collègue qui avait un atelier dans les écoles spécialisées et ils faisaient des choses très, très bien. En fin de compte, ils aiment l'informatique parce que l'information est fournie sous une forme multimodale. Ils écoutent, voient et lisent tout cela à la fois. Une personne ayant des difficultés de lecture peut entendre, donc maintenant tous les objets d'apprentissage en informatique ont à voir avec toutes les formes d'information, quel que soit le handicap, par exemple ils baissent le volume des haut-parleurs. Les personnes ayant des difficultés de lecture augmentent le volume des haut-parleurs et écoutent l'ordinateur, les personnes ayant des problèmes sensoriels se penchent près de la voix et jouent sur l'écran. Je pense donc que toutes ces expériences sont positives et, s'il y a des difficultés, nous pouvons les gérer avec positivité, afin de les développer et de les améliorer. Car nous avons aujourd'hui tous les moyens de le faire. Nous avons tous les pinceaux pour peindre le monde, comme on dit, pour tous les stagiaires".

"J'ai eu une expérience positive en ce qui concerne certaines des activités organisées avec les étudiants et les universités, mais aussi avec les plus jeunes, pour comprendre la vie avec un handicap. Elles prennent la forme d'ateliers interactifs et nous essayons de montrer aux gens



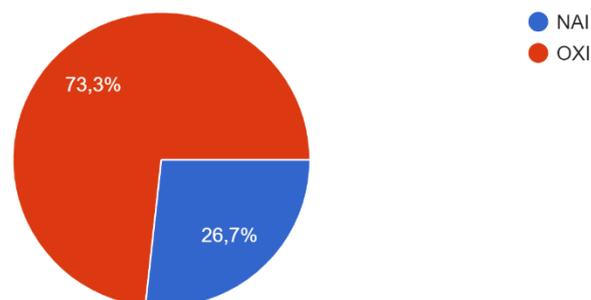
ce que c'est, par exemple, que de faire un voyage sans voir ou de communiquer en langue des signes ou de faire un voyage avec un fauteuil roulant".

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs en EFP au cours des entretiens comprennent un mélange d'expériences positives et difficiles dans l'offre de formation en EFP aux personnes handicapées. Un point commun est qu'ils ont exprimé le besoin d'une meilleure accessibilité, d'une meilleure inclusion et d'un meilleur soutien pour ces personnes, tant dans le cadre de l'enseignement que dans celui du travail. Ils ont également exprimé leur inquiétude quant aux possibilités d'emploi limitées qui existent pour les personnes handicapées malgré leurs qualifications, ainsi qu'au manque de sensibilisation et de dispositions appropriées de la part des employeurs. Toutefois, des expériences positives ont également été partagées, comme les ateliers interactifs et les activités qui impliquent les étudiants et les jeunes dans la compréhension de la vie avec des handicaps. Les formateurs grecs en EFP soulignent l'importance d'adapter les méthodes et les environnements d'enseignement, comme l'utilisation de sous-titres pour les réunions en ligne et la fourniture d'objets en braille gaufré pour les personnes malvoyantes. Enfin, ils soulignent la valeur de la création d'environnements d'apprentissage et de travail inclusifs qui répondent à des besoins et des capacités divers, ainsi que la promotion d'activités pratiques et créatives comme moyen d'engager et de responsabiliser les personnes handicapées. Enfin, ils ont souligné la nécessité d'un changement systémique pour garantir l'égalité des chances et l'inclusion réelle des personnes handicapées dans l'éducation et l'emploi.

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

Διαθέτει ο οργανισμός σας πολιτικές που αφορούν ειδικά τη συμπερίληψη και την προσαρμογή εργαζομένων με αναπηρία;

101 απαντήσεις



73,30 % des détaillants grecs ont répondu que leur organisation n'avait pas de politique spécifiquement liée à l'inclusion et à l'accueil des PwHVPD, ce qui représente un pourcentage élevé et impressionnant.

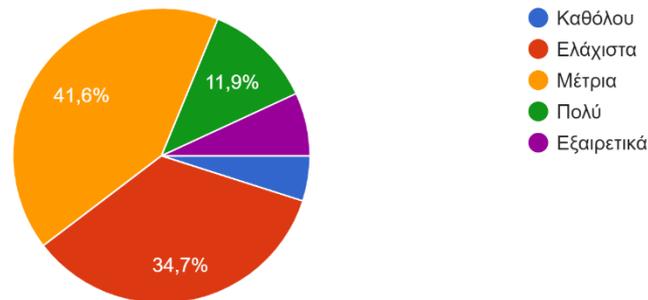


IV. Défis, perspectives et suggestions

1. Optimisme quant à la probabilité d'améliorer l'inclusion dans le secteur du commerce de détail

Πόσο αισιόδοξοι είστε σχετικά με την πιθανότητα ενίσχυσης της συμμετοχικότητας στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;

101 απαντήσεις

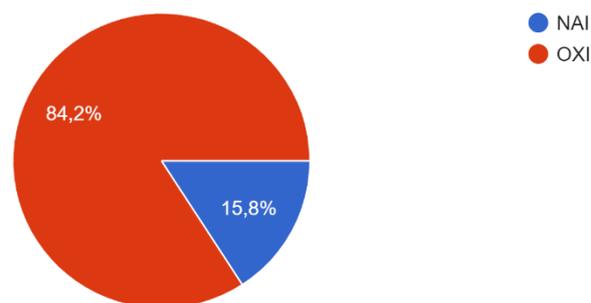


41,60 % et 34,70 % sont respectivement modérément à minimalement optimistes quant à la probabilité d'une amélioration de l'inclusivité dans le secteur du commerce de détail.

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

Γνωρίζετε υφιστάμενες λύσεις ή καλές πρακτικές που αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις που σχετίζονται με τη συμμετοχικότητα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στο λιανικό εμπόριο;

101 απαντήσεις



Alors que 84,20 % des détaillants grecs ne connaissent pas les solutions et les bonnes pratiques permettant de relever les défis liés à l'inclusion des personnes handicapées dans le secteur du commerce de détail, ceux qui ont répondu positivement à la question (15,80 %) ont mentionné l'information continue, l'infrastructure appropriée et la formation continue comme étant les principales solutions.



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

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

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

"Je pense que l'espace de travail - je suppose que nous ne parlons pas seulement de la Grèce, mais en général - si je me demande ici et dis que je vais marcher dans la rue, il n'y a même pas une rampe de base pour qu'un fauteuil roulant puisse y accéder. Si l'on part des installations de base d'un pays, on comprend à quel point il est difficile pour les personnes souffrant d'un handicap physique ou psychologique de travailler, de progresser. Comment se rendre à son travail ? Si vous êtes aveugle, que vous voulez aller travailler et que vous ne pouvez pas marcher dans la rue, si votre entreprise ne vous aide pas à vous déplacer ou à vous trouver dans l'espace de travail ? Si l'entreprise a des escaliers, ne devrait-elle pas être beaucoup plus facile à utiliser ? Quelqu'un apprendra et s'habituera... et cela dépend du niveau de handicap, du handicap de chaque personne pour être aidée dans l'espace de travail. Par exemple, pour une personne sourde qui n'a pas d'autres problèmes physiques, il va sans dire qu'elle peut se débrouiller plus facilement qu'une personne qui a des problèmes de vue ou de mobilité. C'est donc très difficile. L'équipement est la première chose qui aidera une personne à s'adapter à son travail, qu'il s'agisse des installations de l'entreprise ou de la route à emprunter. Même les collègues peuvent être formés en conséquence, car l'entreprise n'est pas seule en cause. Ce que l'entreprise fera en tant que telle, c'est d'établir des priorités et de s'adapter à la personne. Les collègues doivent également être formés lorsqu'ils rencontrent cette personne. Nous ne pouvons pas seulement penser à un employeur et à la manière dont il aidera une personne, mais aussi à la manière dont les collègues seront en mesure de répondre à cette demande. Permettez-moi de vous poser une question simple : je suis sur mon lieu de travail, je suis sourd, je ne peux pas entendre et le bâtiment prend feu, comment vais-je comprendre car je ne peux pas entendre la sonnerie, je ne peux pas appuyer sur le bouton ou entendre la sirène ? Par conséquent, un collègue devrait toujours être formé en service avec moi afin que, si quelque chose se produit, il puisse m'aider à sortir. Je pense que cela s'applique également à d'autres personnes, car si une personne manque à l'appel, tout le monde doit le savoir. Ils peuvent m'aider dans une telle situation ou si quelqu'un a un fauteuil roulant ou autre... Je pense donc que c'est aussi une question de collègues de travail".

"Je vais vous parler de mon espace de travail, de l'informatique, de l'éducation, des collègues qui ont des handicaps physiques ou invisibles, comme on dit, de ce que j'ai vu et de ce que je pense. Il est très important d'adapter l'infrastructure logistique, c'est-à-dire d'avoir des claviers, des écrans et des souris pour les personnes souffrant de troubles de la vue et de problèmes sensoriels en général. Disposer d'appareils auditifs pour les personnes malentendantes qui font partie du spectre de la surdité. En outre, tout ce qui doit changer est un énorme défi et doit être adapté, évolué et encouragé par notre culture et notre mentalité en matière de travail et de collaboration avec ces personnes. C'est quelque chose que nous

devons promouvoir, évoluer en brisant les stéréotypes et les barrières qui existent afin d'être vraiment inclusifs".

"Je suis d'accord. Je voudrais ajouter qu'il s'agit également des structures elles-mêmes ; en effet, lorsqu'une personne ayant des problèmes de mobilité est sur le point de travailler dans une entreprise, celle-ci doit disposer de l'infrastructure appropriée, en commençant par la plus simple, à savoir les toilettes. Les locaux doivent être certifiés et accessibles aux personnes à mobilité réduite, avec des rampes et toutes les spécifications nécessaires, etc.

"Il faut absolument qu'il y ait une rampe d'accès. Disons que pour les personnes ayant des difficultés de mobilité, il devrait y avoir un soutien approprié pour les personnes malvoyantes afin qu'elles puissent s'orienter - il devrait y avoir un ascenseur dans la zone de toute façon. Certains conseils d'administration leur donnent même des conseils sur les règles à suivre et les activités à mener dans l'espace où ils se trouvent. Les employeurs doivent connaître leur situation et leurs antécédents médicaux. Avant cela, l'un des principaux défis consiste à informer l'ensemble du personnel en place de l'arrivée de la personne, des questions de préjugés et de partialité à son égard, et des questions d'acceptation ou d'accueil, de la manière dont cette personne doit être intégrée afin qu'elle ne se sente pas mal et ne soit pas mal vue. En outre, l'employeur lui-même doit savoir qu'avant d'embaucher une personne ayant de graves problèmes d'audition, c'est-à-dire sourde et muette, il doit s'assurer qu'elle n'a pas de problèmes d'audition et qu'elle n'a pas de problèmes d'apprentissage. Par exemple, elle devrait lire sur les lèvres. Réfléchir à la manière dont elle communique avec les autres ou si elle a besoin de la langue des signes pour communiquer avec eux. Il en va de même pour les aveugles : ont-ils des déficiences visuelles modérées ? Ont-ils des implants ? Disons comme pour les sourds. Utilisent-ils quelque chose ? Ainsi, le reste du personnel saura comment réagir et comment les inclure dans la communauté de travail. Pour moi, la personne qui va rejoindre la communauté de travail doit connaître les compétences et les capacités des autres membres du personnel et, du point de vue du personnel, être consciente des compétences et des capacités de la personne qui va être incluse dans le groupe".

"Il est certain que l'acceptation, les attitudes et les perceptions qui existent aujourd'hui dans la société en général devraient être prises en compte et au-delà des moyens qui amélioreront la mobilité des jeunes dans l'espace de travail. Il faut certainement en tenir compte".

"Les principaux défis consistent à adapter l'environnement et les procédures de formation pour les rendre accessibles à tous. Cela peut inclure l'utilisation d'équipements adaptés, l'adaptation de l'espace de travail et la formation du personnel pour répondre aux différents besoins".

"Je pense qu'il s'agit de pouvoir entrer en toute sécurité et sans effort dans cet espace de travail et d'avoir un mobilier ergonomique. Par exemple, des chaises spéciales et de pouvoir participer activement, dans la mesure où son handicap physique le permet, à la partie du travail qui lui a été confiée, je pense".

"Le premier problème auquel on est confronté est celui de l'infrastructure des bâtiments, et malheureusement, en Grèce, nous avons de grandes lacunes à cet égard. Le premier problème auquel on est confronté est celui de l'infrastructure des bâtiments, dont nous souffrons malheureusement d'une grande carence en Grèce. Il est également important de pouvoir se déplacer facilement dans ces zones, car il ne s'agit pas seulement d'être présent dans un lieu, mais aussi de pouvoir s'y déplacer confortablement.



"Principalement en termes de ressources financières de l'entreprise, qui devra inclure dans son budget, par exemple, des systèmes de vision ou la mise en place de braille si nécessaire, ou encore des ascenseurs et l'adaptation des espaces pour qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant, ainsi que la mise à disposition d'espaces de stationnement appropriés".

"Les espaces de travail ne sont pas correctement équipés et accessibles... il n'y a pas d'ascenseurs, pas de rampes, la ville n'est pas accueillante pour les personnes souffrant de ces handicaps. Et il va sans dire que nos concitoyens ne sont pas du tout au courant : les rampes sont occupées par des voitures, des vélos, etc. Il s'agit surtout d'une question de sensibilisation. Qu'il s'agisse d'un employeur ou d'un collègue. Tant que l'inclusion n'est pas présente dans l'éducation dès le début de l'école, par exemple la sensibilisation, la discrimination commence là et se poursuit pendant toute la vie. La discrimination commence là et se poursuit tout au long de la vie. Il va sans dire qu'un entrepreneur est soit réservé, soit hésitant à embaucher une personne phénotypiquement différente parce qu'au fond de lui. Il se dit qu'il ne sera pas en mesure de répondre aux exigences du poste à pourvoir".

En conclusion, les réponses fournies par les formateurs grecs en EFP mettent en évidence plusieurs défis majeurs en matière d'adaptation et de promotion de l'inclusion des PwHVPD dans l'espace de travail. L'un des principaux défis est l'absence de dispositifs d'accessibilité de base, tels que les rampes, les ascenseurs et les installations accessibles, qui peuvent entraver la capacité des PwD à entrer et à circuler dans les espaces de travail en toute sécurité et confortablement. Un autre problème est la nécessité de disposer d'équipements spécialisés, tels que des claviers, des moniteurs et des appareils auditifs, pour tenir compte des déficiences sensorielles. En outre, la formation et la sensibilisation des collègues et des employeurs sont essentielles pour garantir un environnement accueillant et favorable aux personnes handicapées. Il s'agit notamment de comprendre les besoins et les capacités spécifiques de chaque personne et de fournir une assistance en cas d'urgence. Enfin, les attitudes et les perceptions au niveau de la société jouent un rôle important dans l'intégration ; une sensibilisation et une éducation accrues dès le plus jeune âge sont nécessaires pour briser les stéréotypes et les préjugés qui peuvent entraver l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail.

En outre, les formateurs en EFP sont également susceptibles de faire face à certains défis dans l'adaptation et la promotion de l'inclusivité pour les PwD. Les réponses suivantes ont été fournies lors de l'enquête par entretien :

"L'un des problèmes auxquels on peut être confronté est l'acceptation des personnes. Et pas seulement par les collègues, mais aussi par les clients. Dans mon espace de travail, j'avais une collègue qui avait des problèmes d'arthrite. Elle ne pouvait pas se déplacer facilement, alors qu'elle était employée. Nous étions conscients du problème et il va sans dire que nous ne l'avons jamais accablée ; nous avons toujours pris soin d'elle et nous ne l'avons pas laissée porter des choses. Cependant, elle avait un problème de marche et ce n'était pas toujours accepté par les clients. Je pense donc qu'il s'agit d'un défi important. Si l'on fait abstraction de la logistique, je pense que le plus grand défi est l'acceptation de cette personne".

"Oui, je peux répondre à cette question en tant que formateur, mais que puis-je imaginer en tant qu'entrepreneur ? Je pense qu'il peut y avoir un problème avec les collègues qui ne savent pas comment s'y prendre, qui n'ont jamais été en contact avec de telles personnes auparavant. Le manque de ressources financières pour l'équipement adéquat des établissements



d'enseignement et des espaces de travail constitue également un défi de taille, car il est très important d'adapter les espaces en conséquence pour ces personnes. Par ailleurs, en ce qui concerne l'éducation, de nombreux étudiants ou stagiaires ne connaissent pas ou n'acceptent pas la diversité en général et les handicaps ont un point de vue différent. Certes, il y a toujours le phénomène de l'intimidation auquel ces personnes sont confrontées et, par conséquent, ce n'est pas toujours le formateur qui s'en charge. Mais les entreprises et les institutions de formation doivent investir dans les outils et le savoir-faire nécessaires, mais aussi dans l'information du personnel. Et certainement fournir des informations dans la formation pour ces situations".

"Cela peut commencer dès le plus jeune âge, c'est-à-dire chez les tout-petits et à l'école primaire, où, dans le contexte de l'inclusion, les écoles régulières et spéciales travaillent ensemble. Cela peut donc commencer par une activité musicale, un jeu de chaises musicales, où les enfants peuvent apprendre, par exemple, l'aspect de la coopération et la manière dont j'aborde les personnes du même âge.

"Il est évident qu'il faut communiquer, diffuser et transmettre les connaissances, mais aussi les appliquer de la manière la plus compréhensible et la plus simple possible.

"Je dirai qu'ils appartiennent à un groupe vulnérable avec des caractéristiques particulières. Beaucoup de ces personnes ont été victimes de racisme et de marginalisation sociale, elles développent donc d'autres traits et caractéristiques, et le formateur doit respecter cela. Il faut donc d'abord comprendre leurs besoins et gagner le respect, le sentiment de sécurité que ces personnes ont besoin de ressentir dans un espace de formation, afin qu'il y ait une belle atmosphère de coopération et d'équilibre".

"Même si nous devons être plus flexibles et plus adaptables, nous avons absolument besoin de l'apprentissage tout au long de la vie pour tout le monde. Les années au cours desquelles nous obtenons un diplôme et cessons d'apprendre sont révolues. Nous devons continuer à nous former et si ces personnes veulent être formées ou s'adapter, nous devons nous rapprocher d'elles. Il faut donc qu'ils viennent eux aussi, c'est-à-dire qu'ils développent des compétences à la fois chez eux et chez les autres, afin que nous puissions nous rassembler. Nous avons certainement besoin de méthodes appropriées, et d'un programme spécifique, pour utiliser la technologie, c'est-à-dire que nous devons utiliser des appareils sonores, des ordinateurs, une pléthore de données, en particulier du matériel audiovisuel, afin de mieux nous adapter à eux. Et aussi la volonté de coopérer, car on ne sait pas comment une personne ou un groupe ayant des besoins particuliers peut s'en sortir et comment le groupe s'en sortira avec la personne. Je n'ai pas parlé d'égalité, car pour moi, l'égalité ne peut exister nulle part, dans aucun domaine, pour aucune personne. Nous sommes tous très différents. Nous avons simplement les mêmes droits et les mêmes responsabilités. C'est le défi de la nouvelle ère, la diversité.

Nous avons besoin de connaissances supplémentaires, ce qui signifie qu'un formateur qui ne connaît pas le braille ou la langue des signes ne peut pas entrer en contact avec ces personnes et les former de facto. Ou bien, comme cela se fait dans les écoles, certaines personnes devraient être accompagnées d'une personne capable de communiquer avec les autres.

Oui, ils ont besoin d'un accompagnateur dans de très nombreux cas, notamment dans les universités. Même les aveugles et les sourds bénéficient de l'aide de spécialistes appelés "mentors", je ne sais pas si vous le savez. Certaines personnes assument cette tâche et sont rémunérées par l'État pour offrir leurs services. Je l'ai découvert récemment grâce à mon



troisième cycle. Ils essaient d'aider les gens pour des choses basiques ; pour chercher quelque chose, pour trouver quelque chose, pour déménager. Il est donc très important d'avoir des mentors, c'est une priorité essentielle. Il s'agit de personnes associées à la région, ou d'une personne fournie par l'établissement de formation.

"Cette situation est particulièrement importante et spéciale, à laquelle nous pouvons être confrontés en tant que formateurs et pour ces personnes, dans ce contexte, je pense que nous devons avant tout nous occuper de notre propre formation sur la manière de nous comporter avec elles, à savoir que je ne suis pas, pour l'instant, en mesure d'assumer mes fonctions de formation avec des personnes qui ont des difficultés, auditives, visuelles. Les handicaps physiques ne me posent pas de problème parce qu'ils sont davantage liés à l'espace facial et à l'infrastructure. Mais pour les malvoyants, honnêtement, je ne serais pas en mesure de répondre à leurs besoins. Nous devons également former les mêmes formateurs. Les entreprises elles-mêmes doivent participer à des programmes impliquant des personnes handicapées afin de pouvoir les employer par la suite. Vous me rappelez un incident au cours duquel j'ai dû m'occuper d'une personne qui avait non seulement des problèmes d'audition et de vision, mais aussi des problèmes de mobilité générale, etc. et qui était cependant accompagnée".

"L'adaptation des infrastructures et des processus, la sensibilisation du personnel et des clients, et certainement la nécessité d'une formation continue et de programmes éducatifs".

"Il n'y a pas de véritable inclusion, d'acceptation, de changement de mentalité et de culture. C'est ce que nous disions auparavant. Et certainement, encore une fois, la partie infrastructure que chaque entreprise, établissement d'enseignement ou organisme de formation devrait investir et inclure dans son budget pour qu'elle soit accessible à ces personnes".

"Très basique. En tant que formateur, je pense qu'un équipement de base devrait être fourni à ces personnes pour qu'elles puissent participer au processus de formation et que l'État et le secteur privé devraient s'en charger pour que les gens ne soient pas marginalisés".

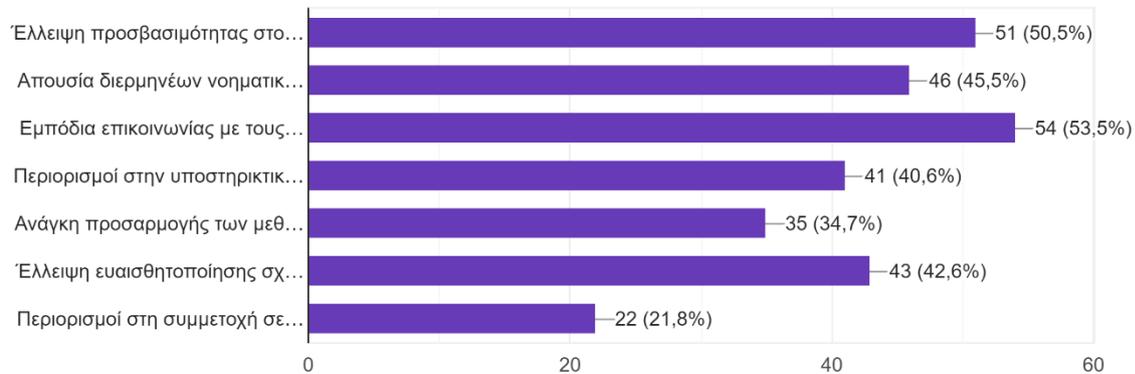
En conclusion, les réponses fournies par les formateurs grecs en EFP ont mis en évidence les difficultés d'adaptation et de promotion de l'inclusion des personnes handicapées dans les espaces de travail et les établissements d'enseignement. Ces défis comprennent des problèmes d'acceptation de la part des collègues et des clients, un manque de sensibilisation et de compréhension de la part de la main-d'œuvre, et des ressources financières insuffisantes pour acheter et utiliser l'équipement et l'infrastructure nécessaires. Ils ont également souligné l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'adaptabilité, non seulement pour les personnes handicapées, mais aussi pour les formateurs eux-mêmes, qui doivent être dotés des connaissances et des compétences nécessaires pour former efficacement des groupes diversifiés. Les programmes de mentorat et le soutien de l'État à l'accompagnement des personnes handicapées sont considérés comme essentiels à la réussite de leur intégration. Les formateurs soulignent également l'importance de favoriser une culture d'acceptation et un changement d'état d'esprit vis-à-vis de la diversité et de l'inclusion, ainsi qu'un investissement continu dans des infrastructures accessibles et des programmes de formation. En fin de compte, un changement de perspective et une sensibilisation accrue à tous les niveaux sont considérés comme essentiels pour promouvoir un environnement de formation ou de travail véritablement inclusif.



4. Défis rencontrés par les PwHVPD

Ποιες θεωρείτε ότι είναι οι μεγαλύτερες προκλήσεις για την αποτελεσματική συμμετοχή ατόμων με προβλήματα ακοής σε προγράμματα κατάρτισης;

101 απαντήσεις

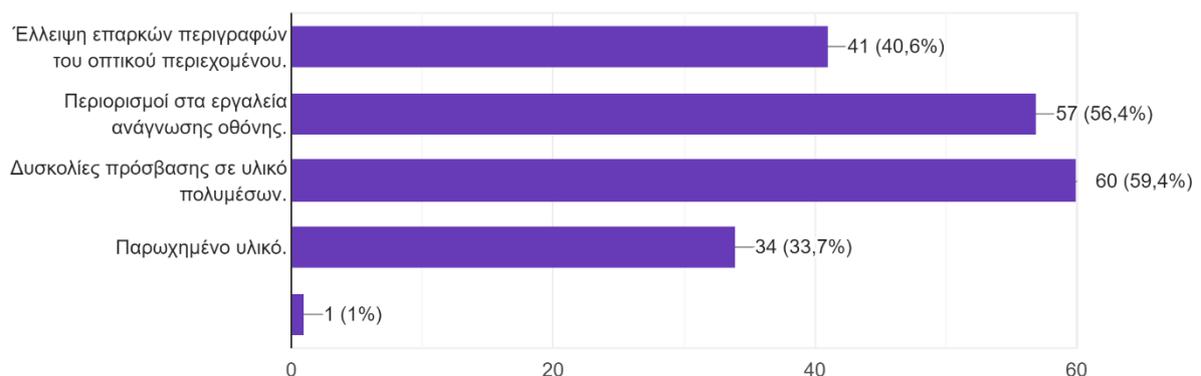


Les principaux obstacles à la participation effective des personnes handicapées aux programmes de formation identifiés par les détaillants grecs sont les barrières à la communication avec les formateurs et les collègues (53,50 %) et le manque de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées (50,50 %). D'autre part, les limitations de la participation aux activités de groupe (21,80 %) sont perçues comme les moins préoccupantes de ces difficultés.

En outre, en ce qui concerne les difficultés rencontrées par les personnes souffrant de déficiences visuelles au cours de la formation en entreprise, les détaillants grecs ont identifié les difficultés d'accès au matériel multimédia (59,40 %), suivies dans l'ordre par les limitations des outils de lecture d'écran (56,40 %) et le manque de descriptions adéquates du contenu visuel (40,60 %) comme étant les plus importantes, comme l'indique le graphique ci-dessous.

Επιλέξτε τις επιλογές που θεωρείτε ότι ισχύουν για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα άτομα με προβλήματα όρασης κατά τη διάρκεια μαθησιακών δραστηριοτήτων στην εταιρεία σας:

101 απαντήσεις

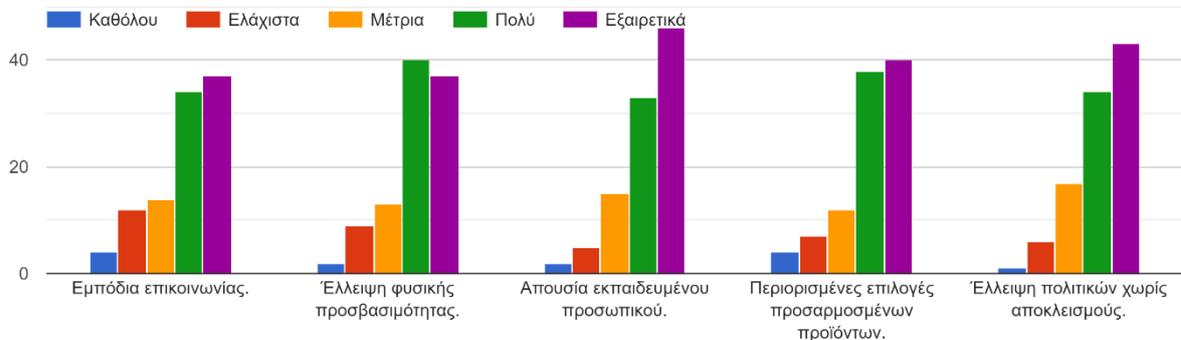


Enfin, selon le tableau ci-dessous, les obstacles à la communication, le manque d'accessibilité physique et le manque de personnel qualifié sont quelques-uns des obstacles que la plupart



des personnes interrogées ont identifiés comme étant les plus importants pour les personnes handicapées physiques lorsqu'elles travaillent dans des environnements de vente au détail.

Ποια συγκεκριμένα εμπόδια έχετε εντοπίσει για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες σε περιβάλλοντα λιανικού εμπορίου;

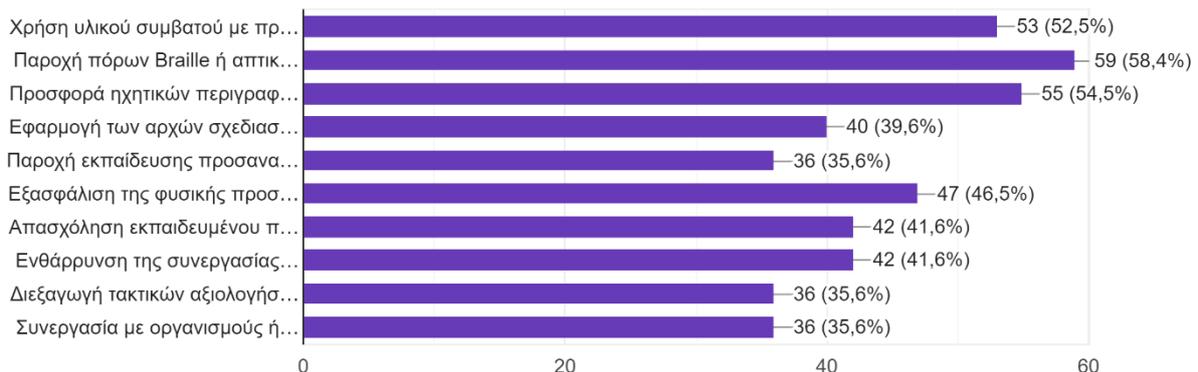


5. Perception générale de l'inclusion des personnes handicapées

Selon les personnes interrogées, la perception générale de l'inclusion des personnes handicapées dans les environnements de vente au détail depuis le début de la pandémie jusqu'à aujourd'hui n'a pas bien évolué, de sorte qu'il n'y a pas de différence.

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

Ποιες στρατηγικές προτείνετε για την ενίσχυση της προσβασιμότητας και της δέσμευσης των ατόμων με προβλήματα όρασης σε χώρους κατάρτ...μπειρία; (δυνατότητα πολλαπλών απαντήσεων)
101 απαντήσεις



Les stratégies les plus suggérées pour améliorer l'accessibilité et l'engagement des personnes malvoyantes dans les espaces de formation, sur la base des expériences personnelles des détaillants grecs, sont la mise à disposition de ressources en braille ou tactiles pour les activités d'apprentissage pratiques (58,40 %), l'offre de descriptions audio pour le contenu

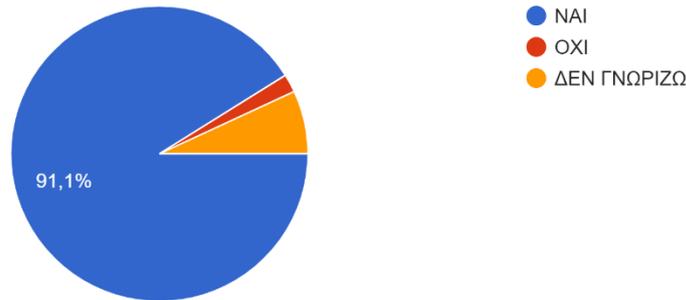


visuel lors des présentations (54,50 %) et l'utilisation de matériel compatible avec les lecteurs d'écran pour les sessions de formation en ligne (52,50 %).

7. Ressources technologiques ou outils spécifiques

Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικοί πόροι ή συγκεκριμένα διαδικτυακά εργαλεία θα ήταν ωφέλιμα για την υποστήριξη του έργου των ατόμων με αναπηρία;

101 απαντήσεις



Quant à savoir si des ressources technologiques ou des outils spécifiques seraient bénéfiques ou non pour soutenir le travail des personnes handicapées, 91,10 % des détaillants grecs considèrent que leur utilisation est bénéfique.

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

"Tout d'abord, le simple fait de savoir combien de malvoyants vous avez vus capables d'utiliser des ordinateurs. Et s'ils sont destinés aux malvoyants ? Vous comprenez donc qu'une personne malvoyante ne pourra jamais s'asseoir dans un bureau pour faire du secrétariat. C'est trop difficile. Je n'ai pas connaissance de quoi que ce soit de spécifique, et je ne peux rien dire de spécifique. Je suppose que lorsque vous voulez accéder à un site web et qu'il y a une ligne qui s'affiche pour les personnes qui ont des problèmes similaires, c'est quelque chose qui pourrait être omniprésent dans la vie quotidienne des gens. À l'exception d'une personne souffrant d'un handicap auditif qui pourrait être plus fonctionnelle, peut-être plus que n'importe qui d'autre, je n'ai pas vu dans ma vie quotidienne beaucoup de personnes souffrant d'un handicap physique travailler, mais elles pourraient faire du travail administratif. Il est donc évident que quelque chose qui leur conviendrait et qui pourrait leur être utile devrait impliquer l'utilisation d'un ordinateur, quelque chose de plus facile, quelque chose de plus standardisé ; un centre d'appel peut-être. Je ne vois rien d'autre. Les cours de formation pourraient certainement être enregistrés. Entendre les enregistrements pourrait être d'une grande aide et ce sont des instructions qui aident à former une personne. De même, une personne malentendante pourrait avoir des vidéos enregistrées avec des instructions pour l'aider à mieux comprendre. Car, par exemple, si je ne connais pas la langue des signes, je devrais regarder des présentations vidéo".



"Je ne connais pas d'outil spécifique. Mais il est certain que les outils technologiques peuvent être utiles aux personnes handicapées. Par exemple, les personnes malentendantes devraient pouvoir écouter le matériel ou tout le matériel éducatif devrait être en braille pour les personnes gravement malvoyantes. Il est certainement très important que les outils en ligne soient utilisés au profit de ces personnes. Et, disons, en tant que formateur, d'après ma propre expérience, je peux dire que je n'ai reçu aucune formation sur la manière de fournir ce matériel de la part de mon employeur. Je ne sais pas si c'est parce qu'il n'y a jamais eu de besoin ou de stagiaire ou d'étudiant ayant un tel besoin".

"L'Union européenne pourrait apporter son aide, car elle finance de nombreux programmes qui accordent la priorité aux personnes handicapées et aux besoins spéciaux, et elle serait très réceptive à l'amélioration de l'image des bâtiments et des équipements. Pour qu'une personne puisse travailler, elle doit disposer d'un équipement de pointe, qu'il s'agisse d'une tablette ou d'une commande verbale donnée à un ordinateur modernisé, qui peut enregistrer ce qu'elle dit. Il s'agit en fait d'un ensemble de nouvelles informations qui commencent par l'éducation, le financement de l'UE, l'équipement de pointe et, bien sûr, un lieu adapté pour répondre à tous les besoins".

"Il est certain que toutes les ressources technologiques et les outils en ligne sont utiles, de même que les sites web spéciaux qui peuvent faciliter la navigation sur l'internet et la recherche d'informations. Je n'ai pas d'expérience correspondante pour suggérer quoi que ce soit".

"Je pense qu'il existe des logiciels qui aident beaucoup les personnes handicapées parce que certaines images et vidéos numériques sont accompagnées de textes écrits qui les aident en cas de problèmes d'audition ou de vision. Cela leur permet donc d'obtenir plus facilement des informations et des compétences".

"Les ordinateurs, de toute façon, pour les malvoyants, l'ordinateur interprète n'importe quel fichier. Les appareils audio sont également adaptés, les implants pour sourds ou même le télétravail. Je pense que si ces personnes sont autorisées à travailler, elles peuvent offrir beaucoup de choses car elles ne sont pas handicapées mentales, elles sont simplement aveugles ou sourdes".

"Oui, les ressources technologiques et les outils en ligne peuvent certainement être utiles pour soutenir le travail et la formation des personnes handicapées en leur donnant accès à l'information et au matériel de formation.

"En ce qui concerne les ressources technologiques et l'infrastructure logistique, il existe des claviers, des casques et même des lunettes 3D qui peuvent aider les personnes souffrant de déficience visuelle. Tous ces outils technologiques, qui peuvent être techniques et non logiciels, aident à intégrer les personnes souffrant de déficiences sensorielles dans l'espace de travail. Il existe également des logiciels et des moniteurs qui ont été adaptés, modifiés et configurés de manière appropriée pour les personnes souffrant de déficiences auditives et sensorielles. Il existe donc des souris, des claviers, des moniteurs et des logiciels spécifiques, afin de réduire l'écart entre les difficultés et les handicaps pour les personnes qui souhaitent réellement travailler sans problème. Les technologies ont donc également apporté une contribution positive, que ce soit sous la forme d'outils technologiques ou de logiciels spécialement conçus pour les personnes souffrant de déficiences sensorielles.

Des mécanismes spéciaux pour les personnes en fauteuil roulant devraient également être utilisés dans les endroits où il y a des marches, etc.

Il pourrait y avoir une application, par exemple, qui indiquerait les endroits accessibles à ces personnes, le pourcentage d'accessibilité réel ou s'il y a même des toilettes, par exemple, à l'endroit où l'on se trouve. Ou des entreprises qui embauchent des personnes malvoyantes ou malentendantes, etc.

"Le développement et l'utilisation de la technologie pourraient être bénéfiques pour ces personnes, ainsi que pour le travail à distance en général et le travail à domicile.

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

V. Conclusions

Le rapport national grec fournira des informations qui conduiront à la création du rapport MINDful Retail Inclusivity, visant à identifier les défis et les opportunités associés à l'inclusion des personnes souffrant de handicaps visuels, auditifs ou physiques (PwHVPD) dans le secteur de la vente au détail en Grèce. Dans un premier temps, les résultats de l'enquête révèlent qu'une proportion significative de détaillants grecs n'emploient pas ou n'ont jamais employé de PwHVPD, suggérant ainsi une lacune notable dans l'emploi de ces personnes dans le secteur du commerce de détail grec. Cependant, les résultats des entretiens avec les formateurs de l'EFP apportent des éclaircissements positifs sur cette question. En s'appuyant sur leurs diverses spécialisations et leur vaste expérience, ils ont réussi à adapter les méthodes de formation et de communication pour répondre aux besoins des stagiaires PwHVPD dans une certaine mesure. Leurs observations révèlent une tendance à employer ces personnes dans des entreprises en phase de démarrage, ce qui indique une évolution potentielle vers des environnements de travail plus inclusifs. En outre, si l'emploi de PwHVPD est plus courant dans le secteur public, il semblerait que les pratiques inclusives soient progressivement reconnues pour leur valeur dans le secteur privé également. Cette évolution vers l'inclusion peut favoriser l'augmentation des opportunités d'emploi pour les PwHVPD et



contribuer à remédier à la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la vente au détail. Dans l'ensemble, il est important de doter les employeurs du commerce de détail des connaissances et des ressources nécessaires pour créer des espaces de travail inclusifs et tirer parti des compétences et des perspectives uniques que les PPSMV apportent à l'espace de travail.

Processus dans les espaces de travail

Il est apparu clairement que les détaillants grecs sont confrontés à des défis importants dans la création d'espaces de travail accessibles et inclusifs pour les PwHVPD. Les résultats de l'enquête indiquent que si certains détaillants reconnaissent l'importance de rendre leurs espaces de travail accessibles aux PwHVPD, beaucoup reconnaissent qu'ils ne sont que peu ou moyennement accessibles. En outre, un manque notable de sensibilisation aux dispositions ou technologies spécifiques susceptibles d'améliorer l'accessibilité pour les PwHVPD a été identifié, ce qui indique la nécessité d'une meilleure éducation et d'une meilleure formation à cet égard.

En outre, le bien-être des PwHVPD dans les espaces de travail semble être soutenu dans une mesure modérée par les entreprises de vente au détail, beaucoup d'entre elles faisant preuve d'un engagement limité à prendre des mesures pour le promouvoir. Par conséquent, un changement culturel vers un état d'esprit plus inclusif est nécessaire pour améliorer l'inclusion et le soutien des PwHVPD dans les espaces de travail.

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

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

Enfin, l'absence de formation spécifique ou de lignes directrices sur l'assistance aux collègues ou aux clients handicapés dans le secteur de la vente au détail met en évidence une lacune importante dans la préparation des détaillants grecs à soutenir l'inclusion. Si certaines initiatives existent, elles ne sont souvent pas adaptées au secteur de la vente au détail, ce qui souligne la nécessité de mettre en place des programmes de formation plus spécialisés pour favoriser l'inclusion.

Dans l'ensemble, les détaillants grecs devraient investir dans la création d'espaces de travail plus accessibles, plus inclusifs et plus favorables aux PwHVPD en améliorant les infrastructures, en encourageant une culture de l'inclusion, en proposant des formations spécifiques et en fournissant des informations plus claires sur l'adaptabilité de l'espace de travail.



Compétences et comportements

Les résultats de l'enquête suggèrent que la compréhension mutuelle, la solidarité et le soutien entre les employés des entreprises grecques de vente au détail sont encouragés dans une certaine mesure, mais que l'engagement à favoriser un environnement inclusif pour les PwHVPD est incohérent et souvent insuffisant. En fait, un pourcentage significatif de détaillants grecs ont indiqué que leur entreprise promeut ces valeurs. En revanche, la confiance dans les compétences et les techniques de communication pour aider les PwHVPD est particulièrement faible parmi eux, ce qui suggère un manque de formation et de sensibilisation concernant l'interaction efficace avec les PwHVPD.

Certains participants à l'enquête ont observé des comportements proactifs visant à intégrer les PVVIH dans les espaces de travail, mais le manque de soutien externe reste important, puisque près de la moitié des entreprises de vente au détail ne sont pas impliquées. En outre, il semble qu'il y ait un manque d'expérience dans l'intégration des PwHVPD dans les équipes de travail des entreprises de vente au détail. Les pratiques de recrutement posent également des problèmes, près de la moitié des répondants refusant ou ignorant l'existence de mesures d'évaluation spécifiques permettant d'évaluer la capacité d'adaptation des PwHVPD en tant que candidats à des postes de travail. En outre, il est nécessaire d'établir des critères prédéfinis pour évaluer la capacité de ces candidats à collaborer et à travailler efficacement au sein d'une équipe, ce qui correspond au manque d'évaluations structurées des compétences en matière de communication qui ont été identifiées.

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

Expériences professionnelles

Les résultats de l'enquête indiquent un contexte préoccupant pour l'état actuel de l'inclusion dans les espaces de travail, en particulier dans le secteur du commerce de détail, car une part importante des détaillants grecs n'ont pas connaissance de préférences d'embauche spécifiques pour les PwHVPD, et ils sont encore moins nombreux à penser que leurs entreprises favorisent activement l'embauche de ces candidats. Ce manque identifié de pratiques d'embauche ciblées indique une déficience globale dans la promotion de la diversité et de l'inclusion. En outre, il y a un manque notable d'activités qui pourraient favoriser la sensibilisation et la compréhension de l'inclusion du handicap dans les espaces de travail, puisque plus de la moitié des détaillants grecs admettent que leurs entreprises entreprennent rarement de telles initiatives.

De nombreux participants à l'enquête ont également souligné l'absence de possibilités d'avancement professionnel pour les PwHVPD et l'inadéquation de leurs fonctions avec leur formation et leur expérience professionnelle. En outre, les ressources et le soutien destinés à améliorer l'expérience professionnelle des PwHVPD sont insuffisants, en particulier pour ceux qui ont une expérience du service à la clientèle, alors que la valeur qu'ils apportent à l'espace de travail et le potentiel de leur travail à servir de motivation pour les autres sont reconnus.



Cependant, la promotion de l'acceptation et de l'empathie parmi les employés du commerce de détail reste nécessaire. En outre, les programmes de formation, adaptés au secteur de la vente au détail, qui pourraient soutenir les PwHVDP sont perçus comme efficaces, même s'il est mentionné que seules quelques entreprises du secteur ont mis en place de tels programmes, alors qu'il y a également un manque de politiques d'inclusion.

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête soulignent la nécessité d'un changement systémique dans le secteur grec de la vente au détail. Les employeurs, les acteurs de l'éducation et les décideurs politiques doivent collaborer pour introduire des pratiques d'embauche plus inclusives, fournir une meilleure formation et un meilleur soutien aux PwHVDP employées dans le secteur du commerce de détail, et mettre en œuvre des politiques concrètes qui favorisent l'inclusion de ces personnes dans l'espace de travail et leur permettent de s'épanouir professionnellement.

Défis, perspectives et suggestions

Les résultats de l'enquête ont montré que le secteur du commerce de détail en Grèce est confronté à des défis importants en termes d'amélioration de l'inclusion des PwHVDP. Toutefois, les détaillants grecs font preuve d'un optimisme modéré quant à l'amélioration de la situation, mais nombre d'entre eux ne connaissent pas encore les meilleures pratiques et solutions pour relever ces défis. Les entreprises de vente au détail ainsi que les prestataires d'EFPP sont confrontés à une série d'obstacles, notamment en matière de communication, de manque d'éléments d'accessibilité et de besoin d'équipements spécialisés pour soutenir efficacement les PwHVDP. De même, des problèmes d'acceptation, de sensibilisation et de financement entravent les adaptations et la promotion de l'inclusivité dans l'enseignement et l'espace de travail. Enfin, il est mentionné que les défis liés à la formation pour les PwHVDP comprennent les barrières de communication, l'accessibilité limitée et les descriptions inadéquates du contenu visuel.

Malgré ces défis, il existe un consensus sur le fait que la technologie fournit des ressources et des outils (par exemple, des lecteurs d'écran, des affichages en braille et des vidéos sous-titrées) qui pourraient être très utiles aux PwHVDP lorsqu'elles travaillent dans des environnements de vente au détail et de formation, en améliorant l'inclusivité et l'engagement. Toutefois, il reste nécessaire de sensibiliser davantage, de diffuser plus largement et de former à la manière d'intégrer efficacement les éléments technologiques dans la formation et les pratiques professionnelles.

En conclusion, malgré les progrès limités en matière d'inclusion dans le secteur de la vente au détail, il existe un potentiel d'amélioration grâce à l'adoption de solutions technologiques adaptées et à une sensibilisation et une formation accrues. Un changement de perception au niveau sociétal et des investissements dans des infrastructures accessibles et des programmes de formation sont nécessaires pour créer des espaces de travail plus inclusifs pour les PwHVDP.

Conclusion générale

Le secteur grec de la vente au détail est confronté à des défis notables en matière de promotion de l'inclusion des PwHVDP. Malgré quelques signes de progrès dans l'adaptation des méthodes de formation et la reconnaissance de la valeur des pratiques inclusives, de



Co-funded by
the European Union



promoting INclusivity in retail
workspaces for people with
Disabilities in rural EU areas

nombreux détaillants grecs manquent de sensibilisation, de formation spécifique et d'infrastructures adéquates pour soutenir efficacement les PwHVPD dans les espaces de travail du commerce de détail. Les obstacles à la communication, l'accessibilité limitée et l'absence de pratiques d'embauche ciblées entravent encore davantage la pleine intégration de ces personnes dans la main-d'œuvre du commerce de détail. Malgré ces difficultés, il existe une grande marge d'amélioration grâce à l'adoption d'éléments technologiques adaptés, à l'investissement dans des infrastructures accessibles et à une sensibilisation et une formation accrues. Un changement culturel vers une plus grande inclusivité est nécessaire pour améliorer les opportunités d'emploi et créer des espaces de travail plus favorables et plus accessibles pour les PwHVPD dans le secteur de la vente au détail en Grèce.