

TROIS DOMAINES  
D'EXPERTISE

Qualité de Vie  
au Travail

Santé  
et Handicap

Salariés  
proches aidants

DIAGNOSTIC CONSEIL  
EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES  
INTER-BRANCHES

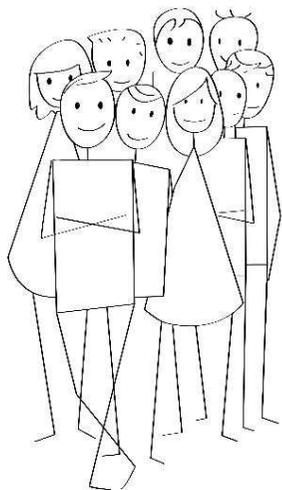
\*\*\*

COMMERCE DE DÉTAIL  
NON ALIMENTAIRES

Livrable final

Juin 2018

## Commerces de détail non alimentaires

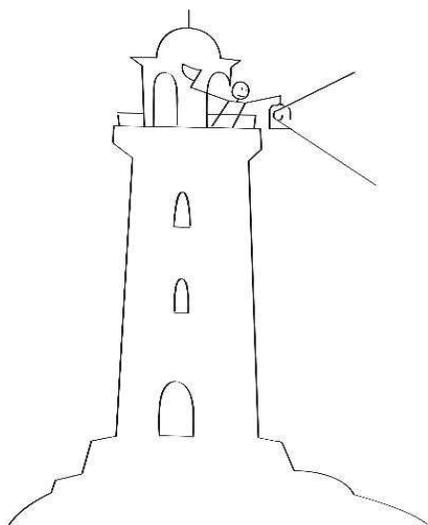


### [ POINTS ABORDÉS ]

- La démarche
- Les constats
- Les leviers d'actions

Commerces de détail  
non alimentaires

# LA DÉMARCHE



## LA DÉMARCHE



- **Les objectifs :** une étude interbranches pour
  - > disposer d'une vision de la situation au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.
  - > construire un plan d'action permettant d'améliorer l'emploi de personnes en situation de handicap au niveau des entreprises et des branches

- **Les résultats attendus**

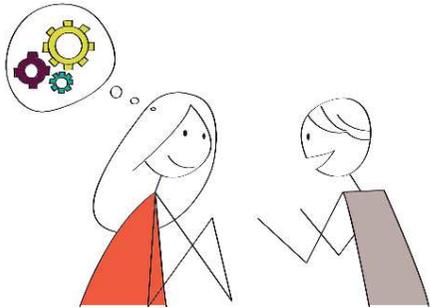
- > Une photographie quant aux principaux indicateurs sur l'emploi de personnes en situation de handicap et aux pratiques
- > Une analyse des freins, leviers, menaces et opportunités
- > Des plans d'actions sur les différents volets d'une Politique Handicap : recrutement, collaboration avec le secteur adapté, gestion de carrières / maintien dans l'emploi, information / sensibilisation, pilotage / animation

- **Le périmètre (8 branches)**

- > Commerce à distance
- > Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- > Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie
- > Commerce succursaliste de l'habillement
- > Grands magasins et magasins populaires
- > Commerce succursaliste de la chaussure
- > **Commerces de détail non alimentaires**
- > Horlogerie-Commerce de gros

UN DIAGNOSTIC CONSEIL POUR FAVORISER L'EMPLOI DE PERSONNES HANDICAPÉES

## LA MÉTHODOLOGIE

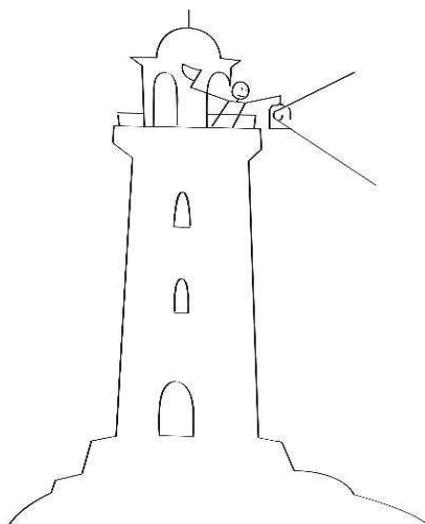


- **Un diagnostic quantitatif** à partir
  - > du traitement des données issues des Déclarations pour l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (DOETH)
  - > d'une enquête réalisée auprès des entreprises des différentes branches
  
- **Un diagnostic qualitatif** à partir
  - > d'une analyse des documents permettant d'appréhender les différents contextes
  - > d'entretiens avec des représentants de chaque branche
  - > d'entretiens avec des entreprises de chaque branche
  
- **Une ouverture sur l'environnement** au travers
  - > d'un benchmark
  - > d'une étude territoriale de l'écosystème du handicap (acteurs et dispositifs susceptibles de servir le développement de vos Politiques Handicap) dans des régions ciblées

DES MOYENS D'INVESTIGATION COMPLÉMENTAIRES AU SERVICE D'UNE LOGIQUE SYSTÉMIQUE

Commerces de détail  
non alimentaires

# LES CONSTATS



## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LA BRANCHE

## La branche

- Le CDNA recouvre 9 secteurs : Antiquités - Arts de la table, coutellerie - Brocante, dépôt-vente – Droguerie - Equipement du foyer, bazar - Galerie d'art - Instruments de musique - Jeux, jouets, puériculture - Maroquinerie
- La plupart des secteurs d'activité couverts par le CDNA sont composés quasi-exclusivement de TPE donc non assujettis à l'OETH
- Une présence importante sur 3 régions : Ile de France, Auvergne Rhône Alpes et PACA (45% des établissements)
- Des secteurs qui doivent faire face à des difficultés d'ordre économique, en lien avec les mutations du marché : une concurrence accrue qui pousse entreprises et salariés à innover, des comportements d'achat et de consommation qui ont évolué

9 secteurs d'activité  
74 372 salariés  
14 123 entreprises

94% de TPE employant  
48% des effectifs  
0,1% d'entreprises ont  
un effectif > à 300.  
Elles emploient 30%  
des effectifs

## Les salariés

- Les éléments de profil
  - > Âge moyen : 37 ans
  - > Ancienneté moyenne : 6,9 ans
  - > 88% de non cadres (80% d'employés et 8% d'agents de maîtrise)
  - > 14% de temps partiels

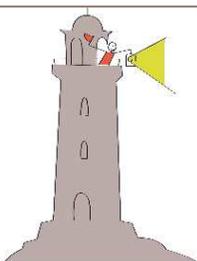
## MÉTIERS ET ENJEUX RESSOURCES HUMAINES

## Les métiers

- Des métiers communs à l'ensemble des secteurs : gestion magasin, animation commerciale, marketing et achats, gestion administrative
- Des métiers spécifiques par secteur : brocanteur, antiquaire, technicien restaurateur, etc
- Des métiers qui dépendent aussi de la taille des entreprises
- 6 des 9 secteurs de la branche sont composés quasi-exclusivement de TPE : Antiquités, Brocante Dépôt-vente, Droguerie, Galerie d'art, Instruments de musique et Maroquinerie : les métiers requièrent des compétences multiples et variées

Pour plus de précisions sur les différents métiers et différents secteurs :  
<http://www.forco.org/media/1661/cartographie-des-metiers-des-cdna.pdf>

- Des enjeux RH de recrutement, de formation et d'accompagnement des équipes en poste, en lien avec les évolutions techniques et socio-économiques impactant l'ensemble des branches concernées par le diagnostic :
  - > L'évolution des modes de consommation et des exigences client
  - > La digitalisation et son impact sur la relation client, les organisations et les outils de travail
  - > Le renforcement de la concurrence et la nécessité de s'adapter, de se différencier
- Des enjeux qui se posent de manière très différente selon les secteurs d'activité, la typologie d'entreprises



Forces, opportunités /  
contraintes, menaces

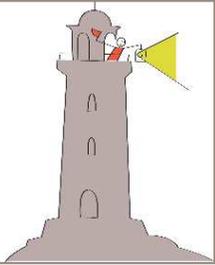
**EXTERNES**

FORCES / OPPORTUNITÉS

- L'importance des **sujets RSE, diversité, handicap, achats responsables** aux yeux des pouvoirs publics, des clients, du grand public
- La volonté politique de **renforcer l'offre de service faite aux entreprises** souhaitant s'engager sur le handicap (plan stratégique / nouvelle offre AGEFIPH)
- Une **multiplicité d'acteurs et de dispositifs handicap** (formation, recrutement, achats...),
- **Du potentiel en matière de recrutement :**
  - > 11% des demandeurs d'emploi BOETH sont positionnés sur le commerce, la vente et la distribution

CONTRAINTES / MENACES

- Un **contexte légal sur le handicap** en cours d'évolution
- La **baisse des moyens financiers publics** visant à favoriser l'emploi de personnes handicapées



Forces, opportunités /  
contraintes, menaces  
**INTERNES**

### FORCES / OPPORTUNITÉS

- Des grandes entreprises très conscientes des avantages à employer des personnes handicapées.
- Une relative bonne connaissance des acteurs spécialisés, y compris pour certains acteurs dans les entreprises de moins de 20 salariés (cf enquête)
- Une présence importante en régions IDF, ARA et PACA : des régions où l'écosystème du handicap est bien développé

### CONTRAINTES / MENACES

- L'importance des entreprises non assujetties (TPE) potentiellement difficiles à mobiliser et peu équipées en termes de structures RH (94%)
- La diversité des secteurs d'activité et leurs spécificités impliquent une multiplicité des actions et outils handicap à proposer : il ne peut y avoir 'une' Politique handicap
- En général, une connaissance encore insuffisante de ce qui se fait ou peut se faire en matière de Politique Handicap
- Des représentations du handicap laissant penser aux acteurs qu'il est difficile d'employer des personnes en situation de handicap
- Un taux d'emploi direct relativement bas : 1,89 % en 2016

## BONNES PRATIQUES, ATTENTES ET BESOINS DES ENTREPRISES INTERVIEWÉES

- Source : entretiens avec 2 entreprises de la branche
- Typologie : plus de 100 salariés

[RECRUTEMENT / INTÉGRATION]



- Comment améliorer les pratiques d'analyse de la compatibilité entre les contraintes des postes et les besoins spécifiques des candidats en situation de handicap ? Cette attente est confirmée par l'enquête : le frein N°1 évoqué est l'adéquation perçue handicap/poste
- Mieux connaître et faire connaître les partenaires de recrutement de personnes en situation de handicap

- La participation à des forums pour l'emploi virtuels : Job pour tous, porté par Cap Emploi
- Des exemples de recrutements
  - > Qui ne sont le plus souvent pas le fruit d'une démarche particulière (cf enquête)
  - > Avec des intégrations jugées en moyenne faciles (63% selon l'enquête, et surtout dans les entreprises de moins de 20 salariés : 67%, contre 25% dans les plus grandes)

## BONNES PRATIQUES, ATTENTES ET BESOINS DES ENTREPRISES INTERVIEWÉES



- Source : entretiens avec 2 entreprises de la branche
- Typologie : plus de 100 salariés

## [ MAINTIEN DANS L'EMPLOI ]

## Bonnes pratiques

- Le recours à un consultant externe, en lien avec la Mission Handicap, pour l'accompagnement individuel des salariés en situation de handicap (RTQH, besoins professionnels ou personnels)
- Des dispositifs d'entreprise sur la reconversion professionnelle ou la construction de projet professionnel: pour tous : ils servent les solutions de maintien dans l'emploi
- Le recours aux IPRP des services de santé au travail, ou au SAMETH lors des maintiens dans l'emploi complexes, ainsi qu'aux dispositifs de financement
- En matière de compensation du handicap : l'utilisation d'aides financières pour l'embauche d'un effectif complémentaire

## [ COMMUNICATION ET SENSIBILISATION ]

## Bonnes pratiques

- Soutien de l'initiative TousHanScène®, sponsor d'un concours vidéo qui promeut l'accès à la qualification pour les jeunes en situation de Handicap
- Des rapprochements avec le milieu associatif pour l'organisation d'événements de sensibilisation (ex : CAP Sport, Art, Aventure Amitié)
- Des formats adaptés afin de toucher l'ensemble des salariés : des vidéos témoignages et/ou explicatives, le recours à du théâtre d'entreprise (Handicap & représentations), des brochures d'informations
- Sensibilisation e-learning ciblée sur l'ensemble des collaborateurs : «Handicap, de quoi parlons-nous ?»

## Attentes et besoins

- L'enquête indique que 46% souhaiteraient plus d'information sur le sujet

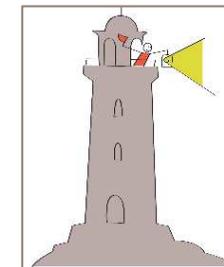
## BONNES PRATIQUES, ATTENTES ET BESOINS DES ENTREPRISES INTERVIEWÉES

- Source : entretiens avec 2 entreprises de la branche
- Typologie : plus de 100 salariés

## [ PILOTAGE ]

## Bonnes pratiques

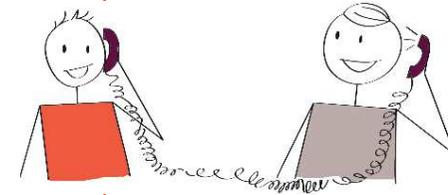
- Des relais de la «Mission Handicap» dans les différents établissements pour porter la politique en local
- Des relais qui sont nommés selon leur fonction au regard des besoins / attentes des salariés : référent manager, référent salarié et référent RH
- Une Politique Handicap associée et portée par la politique Diversité qui a fait ses preuves



## Attentes et besoins

- Comment mieux porter la question du Handicap dans l'ensemble de l'entreprise face à la problématique d'éclatement géographique des sites ?

- Source : enquête par téléphone et par internet, données redressées
- Périmètre : Les entreprises adhérentes de 8 branches représentant 24 612 entreprises et 30 196 contacts
- Par téléphone : entre le 4 octobre et le 3 novembre 2017 (4 semaines)
- Par Internet : entre le 12 octobre et 10 novembre (4 semaines) auprès des 4 branches comptants le plus d'entreprises.



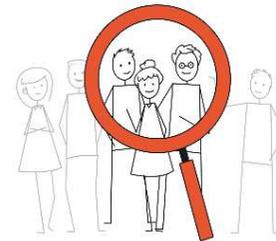
### CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES

Nombre de réponses

1407 réponses

### FOCUS CDNA

254 réponses,  
dont 53 provenant  
d'entreprises de 20 salariés et +



PRATIQUES, CONNAISSANCES ET SENSIBILITÉS

1. PRATIQUES

CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES

Emploi de TH

28% Des entreprises emploient au moins 1 TH (reconnu)

Recours aux aides

Uniquement pour ceux comptant des TH dans leurs effectifs

45% ont bénéficié d'aides

FOCUS CDNA



16% Des entreprises emploient au moins 1 TH (reconnu)

↳ Entreprises < 20 : 15%  
Entreprises ≥ 20 : 62%

48% ont bénéficié d'aides

↳ Entreprises < 20 : 47%  
Entreprises ≥ 20 : 43%

1. PRATIQUES

CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES

**Recrutement**  
TH ou non

56% ont mené des actions de recrutement ces dernières années

**Recrutement de TH**  
Uniquement sur ceux ayant recruté ces dernières années

20% ont recruté des personnes en situation de handicap ces dernières années

FOCUS CDNA



51% ont mené des actions de recrutement ces dernières années

↳ Entreprises < 20 : 50%  
Entreprises ≥ 20 : 86%

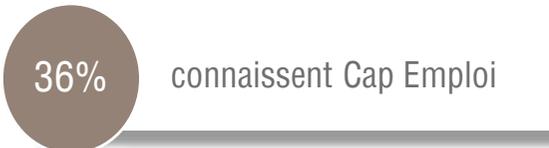
21% ont recruté des personnes en situation de handicap ces dernières années

De manière fortuite 2%  
Sans démarche particulière 15%  
Suite à une démarche active 6%

## 2. CONNAISSANCE DE L'ÉCOSYSTÈME DU HANDICAP

### CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES

**Connaissance des acteurs du handicap**  
(spontanée ou accompagnée)



### FOCUS CDNA



### 3. SENSIBILITÉS

#### CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES

##### Niveau de complexité pour recruter 1 Travailleur Handicapé

Uniquement pour ceux ayant recruté des personnes en situation de handicap

52%

considèrent que le recrutement de Travailleurs Handicapés est « difficile » ou « assez difficile »

##### Difficultés liées à l'emploi de Travailleurs Handicapés

Uniquement pour ceux comptant des TH dans leur effectif

16%

estiment rencontrer des difficultés

##### Avantages liés à l'emploi de Travailleurs Handicapés

Uniquement pour ceux comptant des TH dans leur effectif

52%

voient des avantages à employer des Travailleurs Handicapés

#### FOCUS CDNA



37%

considèrent que le recrutement de Travailleurs Handicapés est « difficile » ou « assez difficile »

↳ Entreprises < 20 : 33%  
Entreprises ≥ 20 : 75%

14%

estiment rencontrer des difficultés

↳ Entreprises < 20 : 14%  
Entreprises ≥ 20 : 29%

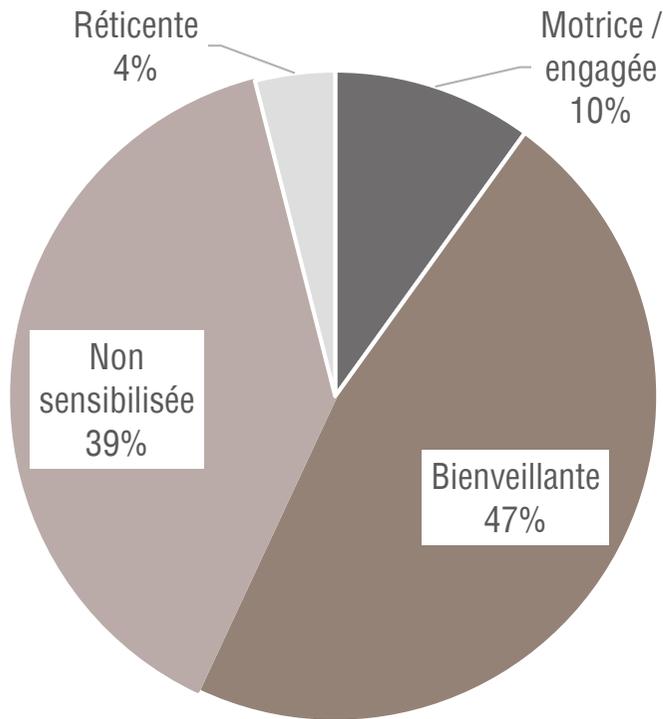
35%

voient des avantages à employer des Travailleurs Handicapés

↳ Entreprises < 20 : 31%  
Entreprises ≥ 20 : 75%

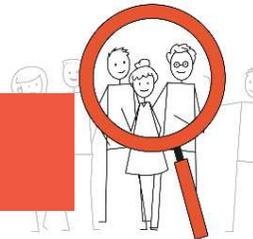
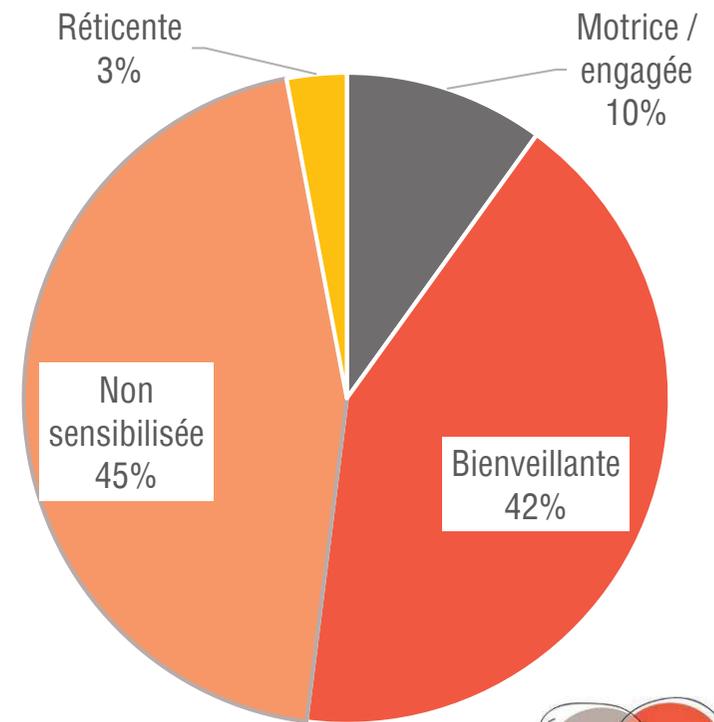
3. SENSIBILITÉS

CHIFFRES GLOBAUX DES 8 BRANCHES



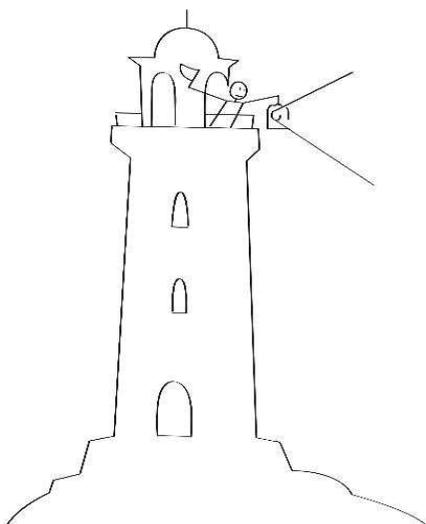
Sensibilité de l'entreprise à l'égard de l'emploi de personnes en situation de handicap (déclaratif entreprises)

FOCUS CDNA

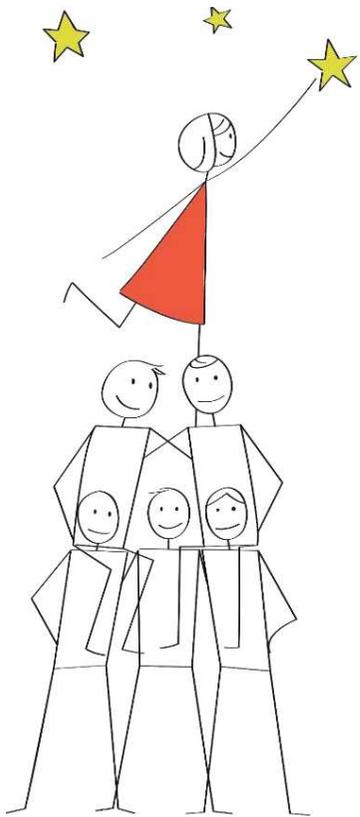


Commerces de détail  
non alimentaires

LEVIERS D'ACTION  
LE CHAMP DES POSSIBLES



## DES LEVIERS D'ACTION À DÉCLINER SUR 2 NIVEAUX



- Des actions mutualisées, à mettre en place au bénéfice des 8 branches
  - > Informer, sensibiliser et outiller : un prérequis pour déclencher une prise de conscience et une mise en mouvement des acteurs
  - > Communiquer auprès de l'écosystème du handicap pour donner de la visibilité à l'ouverture des branches sur le sujet du handicap et favoriser le passage à l'action



- Des actions spécifiques à engager au niveau de chaque branche, en fonction
  - > de ses caractéristiques structurelles (importance des entreprises non assujetties notamment, typologie des entreprises de la branche),
  - > de son contexte socio-économique et ses enjeux Ressources Humaines (enjeux de recrutement, gestion de carrières et maintien dans l'emploi)
  - > de sa situation par rapport à l'emploi de personnes en situation de handicap (existence et antériorité de Politiques Handicap d'entreprises, bonnes pratiques, indicateurs relatifs à l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés)

## PRÉCAUTIONS DE LECTURE

Les leviers d'action figurant dans les pages suivantes permettent de dresser **un panorama du champ des possibles**. Il s'agit de « simples » propositions : chaque branche pourra puiser dans ces propositions et arrêter les modalités de réalisation qui lui conviennent.

**Informé, sensibiliser et outiller : un prérequis pour déclencher une prise de conscience et une mise en mouvement des entreprises**

- > Il existe des bonnes pratiques à valoriser
- > Les entreprises gagneraient à mieux connaître la réglementation, l'écosystème du handicap, les dispositifs d'aide
- > L'image du handicap renvoie encore parfois à des représentations restrictives

### Les actions proposées

- Mettre à disposition des informations pratico-pratiques, accessibles pour des non-initiés
  - > Cibles : dirigeants, acteurs RH
  - > Contenus : réglementation, écosystème, dispositifs d'aide, fiches enjeux/actions au regard des différents volets d'une Politique Handicap, événements handicaps, prestataires secteur adapté et protégé
  - > Supports : kit papiers / plate-forme web / appli / vidéos pédagogiques
- Développer des actions et outils de sensibilisation clés en main, réutilisables par les entreprises
  - > Cible : tout public, managers, équipes dirigeantes, partenaires sociaux
  - > Contenus : « travailler avec un handicap, c'est possible... dans nos métiers aussi »
  - > Supports : témoignages vidéos / web-séries / web-conférences / jeux / mallettes (contenus adaptés aux métiers et aux univers de chaque branche)
- Informer / sensibiliser sur la RQTH
  - > Cibles : tous collaborateurs, partenaires sociaux, Services de Santé au Travail (SST)
  - > Contenus : la RQTH ? pourquoi et comment ?
  - > Supports : kit papiers / plate-forme web / appli / vidéos pédagogiques / BD / affiches

### Les acteurs pressentis

- > Observatoire/Forco (coordination / promotion) + Secrétariat de branche (diffusion / promotion) + CPNE/CPNEFP (conception)
- > Ou observatoire + secrétariats de branche + représentants d'entreprises



### Indicateurs d'évaluation envisageables

- > Déclencher une prise de conscience et la mise en mouvement d'un maximum d'entreprises
- > Taux d'utilisation des outils / actions au travers d'une enquête
- > Indicateurs DOETH

### Communiquer auprès de l'écosystème du handicap

- > Donner de la visibilité à votre engagement / ouverture sur le sujet du handicap
- > Permettre aux acteurs de l'écosystème de mieux appréhender les entreprises de la branche et les interlocuteurs à contacter dans le cadre du handicap

### Les actions proposées

- Créer et / ou diffuser des supports de communication à destination des acteurs du handicap
  - > Cibles : les organismes susceptibles de proposer des candidats (Organismes de Placement Spécialisés, Entreprises de Travail Temporaire, associations spécialisées), de former des personnes en situation de handicap à vos métiers ou de vous accompagner dans le maintien dans l'emploi
  - > Exemples de supports : plaquettes, cartographie des métiers, vidéos
  - > Contenus : vos métiers, votre ouverture sur le sujet du handicap, votre organisation et les interlocuteurs à contacter (par enseigne ? au niveau groupe ? les dirigeants ?)

### Indicateurs d'évaluation envisageables

- > Créer des collaborations entre entreprises et acteurs de l'écosystème
- > Nombre de contacts
- > Nombre de collaborations mises en place et résultats obtenus

### Les acteurs pressentis

- > Observatoire/Forco (coordination / promotion) + Secrétariat de branche (diffusion / promotion) + CPNE/CPNEFP (conception)
- > Ou observatoire + secrétariats de branche + représentants d'entreprises

Proposer un accompagnement personnalisé à des entreprises de plus de 20 salariés (144 établissements assujettis), volontaires et représentatives des secteurs d'activité constitués de PME plutôt que de micro entreprises (Art de la table, coutellerie, Equipement du foyer, bazar, jeux, jouets, puériculture)

- > La branche est constituée de métiers et d'entreprises si différents qu'il est nécessaire de déployer des plans d'actions sur mesure pour chaque entreprise
- > Le choix d'entreprises assujetties représentatives des différents secteurs d'activité peut permettre de convaincre et d'aider d'autres organisations à engager une Politique Handicap

### Les actions proposées

- Informer et promouvoir la mise en place d'un diagnostic et d'un plan d'action par entreprise
  - > Cibles : des entreprises de plus de 20 salariés (et donc assujetties à l'obligation d'emploi), volontaires et représentatives des différents secteurs d'activité
  - > Modalités : réalisation d'un diagnostic et co construction d'un plan d'action en lien avec la Direction des Ressources Humaines de chaque entreprise volontaire + accompagnement dans la mise en œuvre du plan d'action (ex : sensibilisation d'acheteurs, formation des recruteurs...)
- Partager les actions, résultats obtenus et bonnes pratiques des entreprises qu'elles aient suivi le programme évoqué ci-dessus ou non
  - > Cibles : prioritairement les directions, acteurs RH, managers et acheteurs
  - > Contenus : bonnes pratiques potentiellement reproductibles sur d'autres entreprises et exemples de réussite permettant de convaincre qu'il est possible d'agir
  - > Modalités : ateliers partage de pratiques, supports institutionnels type magazine envoyé aux adhérents pour la fédération équipements et maroquinerie

### Indicateurs d'évaluation envisageables

- > Nombre d'entreprises volontaires
- > Actions mises en place
- > Indicateurs de la déclaration annuelle

### Acteurs pressentis

- > Membres de la CPNE et référents handicap régionaux Forco (promotion)
- > AGEFIPH au travers des diagnostics actions nouvellement mis en place ou prestataire (sous réserve de financement)

### Favoriser et faciliter le recrutement

- > Une des difficultés soulignée par les entreprises réside dans l'adéquation entre les situations de handicap et les exigences des métiers
- > Le recrutement et l'emploi direct de personnes en situation de handicap restent une voie privilégiée pour répondre à l'obligation d'emploi

### Les actions proposées

- Monter un groupe de travail d'entreprises volontaires afin de concevoir des grilles d'analyse des contraintes sur les métiers à potentiel de recrutement
  - > Objectif : aider les acteurs internes et externes à appréhender et construire l'adéquation entre les situations de handicap et les exigences des postes à pourvoir
  - > Cibles : les métiers en tension et / ou avec du potentiel de recrutement
  - > Modalités : étude ergonomique des situations de travail visant à identifier les contraintes physiques, environnementales et cognitives des postes + diffusion des grilles aux Organismes de Placement Spécialisés (OPS) et acteurs du recrutement
- Mettre en place des actions de formation en alternance pour des personnes en situation de handicap sur les métiers en développement et communs au maximum d'entreprises
  - > Cibles : acteurs RH / dirigeants d'entreprises ayant du potentiel de recrutement
  - > Modalités : rencontres avec les organismes susceptibles de financer et de former des personnes en situation de handicap à vos métiers
  - > Contenus : volonté politique de former et recruter des personnes en situation de handicap + modalités de collaboration + dispositifs d'aide à l'insertion (POE, PMSMP...)

### Indicateurs d'évaluation envisageables

- > Nombre de recrutements
- > Indicateurs de la déclaration annuelle
- > Indicateurs relatifs à l'utilisation des dispositifs d'aide à l'insertion

### Acteurs pressentis

- > Membres de la CPNE (conception et promotion)
- > Acteurs de l'alternance et de l'écosystème du handicap + Prestataire (sous réserve de financement)