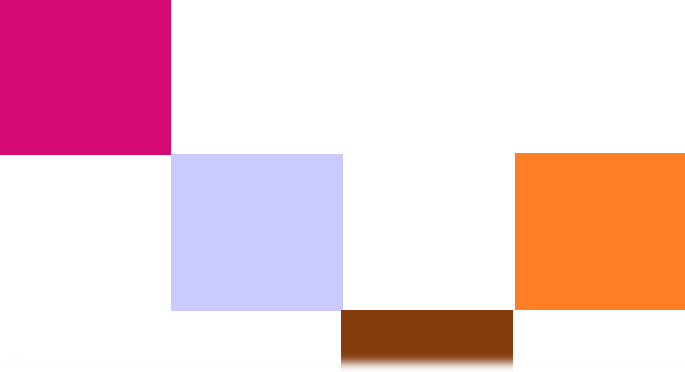




L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LA VENTE DIRECTE

DIAGNOSTIC APPROFONDI



- **Définition** _____ **p.4**
- **La Vente Directe, une profession et des opportunités adaptées pour les personnes handicapées** _____ **p.6**
- **Les personnes handicapées dans le secteur de la Vente Directe** _____ **p.9**
- **Les enjeux pour les entreprises de la Vente Directe** _____ **p.13**
- **Les préconisations** _____ **p.14**

La Fédération de la Vente Directe (FVD) et ses entreprises adhérentes contribuent depuis de nombreuses années à développer l'emploi en France, notamment, en favorisant l'insertion professionnelle des publics qui en sont le plus éloignés, tels que les bénéficiaires de minima sociaux, les chômeurs de longue durée, les jeunes, les seniors et les personnes en situation de handicap.



Au cours des dernières années, nous avons observé une augmentation sensible du nombre de personnes handicapées au sein des réseaux commerciaux des entreprises membres de la FVD.

Ce constat a donné lieu en 2013, à la réalisation par le cabinet TH Conseil d'un diagnostic-conseil approfondi sur l'emploi des personnes en situation de handicap en Vente Directe. Cette étude avait pour finalité de mieux comprendre les problématiques rencontrées par les personnes handicapées, leur situation dans les réseaux de distribution et, ainsi, définir une politique nationale d'intégration du handicap adaptée au contexte de notre secteur d'activité.

Grâce aux résultats de cette étude, nous disposons d'une vision claire de l'emploi des personnes handicapées en Vente Directe, de l'intérêt, de l'attractivité et des opportunités que présentent pour elles nos métiers, aussi bien sous des statuts de salarié que d'indépendant, ainsi que des convergences et des similitudes des entreprises dans l'appréhension de la thématique du handicap. Enfin, ce diagnostic-conseil propose un ensemble de préconisations utiles à l'élaboration d'actions concertées.

Nous tenons à remercier l'Agefiph et l'Agefos Pme qui, par leur soutien financier et leurs conseils, ont participé à la réalisation de cette étude et, l'ensemble des acteurs au sein des entreprises qui ont contribué à la rendre possible en nous faisant partager leur expérience et leurs souhaits pour le futur.

Jacques Cosnefroy
Délégué Général de la FVD

■ Définitions

Le handicap, de quoi parle-t-on ?

Dans l'inconscient collectif, le handicap est souvent associé au fauteuil roulant, à la surdité ou à la canne blanche.

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté définit le handicap comme « toute **limitation d'activité ou restriction** de participation de la vie en société subie dans **son environnement** par une personne en raison d'une altération substantielle, **durable ou définitive** d'une ou plusieurs fonctions **physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques**, d'un **polyhandicap** ou d'un **trouble de santé invalidant**. »

Cette définition apporte plusieurs précisions :

- Le handicap est contextuel : une personne handicapée dans un contexte de travail ne l'est pas nécessairement dans un autre,
- Le handicap concerne une diversité de situations : le handicap ne se réduit pas au fauteuil roulant mais peut concerner des situations comme le diabète,
- Le handicap ne s'acquiert pas uniquement à la naissance et n'est pas forcément visible.

Le handicap, combien de personnes concernées en France ?

9,7 millions de personnes en France sont concernées par un problème de santé durable et de restrictions dans la vie quotidienne ou dans l'exercice de leur activité professionnelle.

2 millions de personnes parmi les 15 à 64 ans en France métropolitaine disposent d'une reconnaissance administrative de leur situation de handicap.

Pictogrammes représentant la diversité des situations de handicap

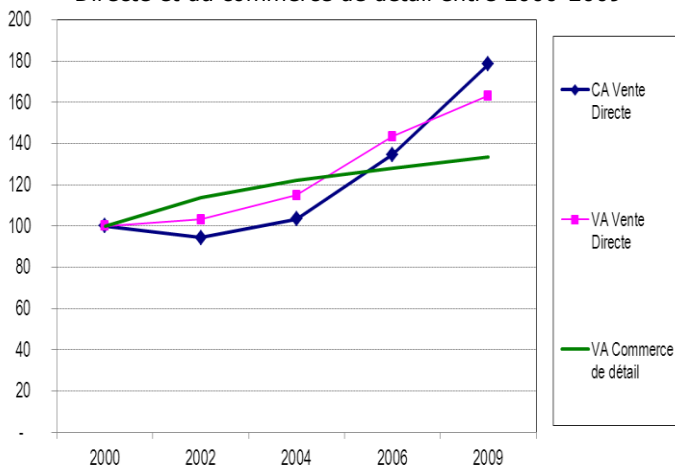


■ Définitions

La Vente Directe, de quoi parle-t-on ?

La Vente Directe, un secteur en croissance

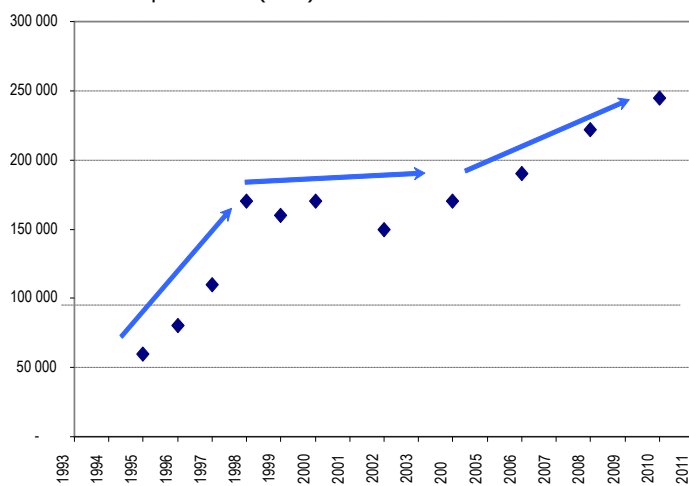
Evolution de l'activité des entreprises de la Vente Directe et du commerce de détail entre 2000-2009



Source : INSEE, Comptes du commerce, EAE commerce

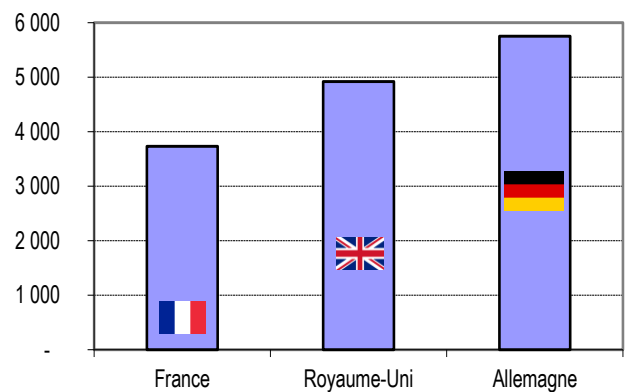
Un développement de l'activité qui passe par le recrutement

Evolution du nombre de Vendeurs à Domicile Indépendants (VDI)



Source : Fédération de la Vente Directe

Nombre de vendeurs ramené à la population
Comparaison France, UK, Allemagne



Source : SELDIA

Le secteur de la Vente Directe connaît depuis plus de 10 ans une **croissance importante** et des **potentialités de développement** significatives.

Le développement du secteur se fait par l'emploi. Le secteur est par conséquent créateur d'emplois, pour la majorité non-salariés et **le recrutement un volet stratégique.**

7% des Travailleurs Handicapés exercent une activité en tant que **travailleur indépendant, nombre en augmentation.**

Source : Conférence nationale du Handicap, juin 2011

	France	Europe	Monde
Chiffre d'affaires*	4	23,7	133,8
Effectifs	536 000	12,7**	96**

*En milliards d'euros

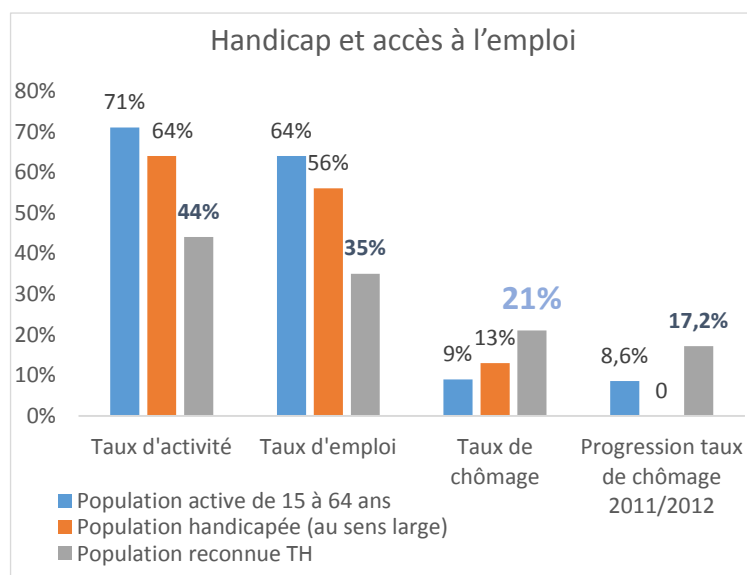
** En millions

Source FVD: chiffres 2013

■ La Vente Directe, une profession adaptée et des opportunités pour les personnes handicapées

➡ **La Vente Directe est un secteur créateur d'emplois ouverts à tous les profils, sans conditions d'expérience, de diplômes, d'âge, de sexe ou de lieu de résidence**

Un taux de chômage deux fois plus important pour les personnes handicapées



Source : Ministère du travail - données 2011, population âgée de 15 à 64 ans - France métropolitaine

39 524 demandeurs d'emploi handicapés recherchent un emploi dans le commerce, la vente et la grande distribution

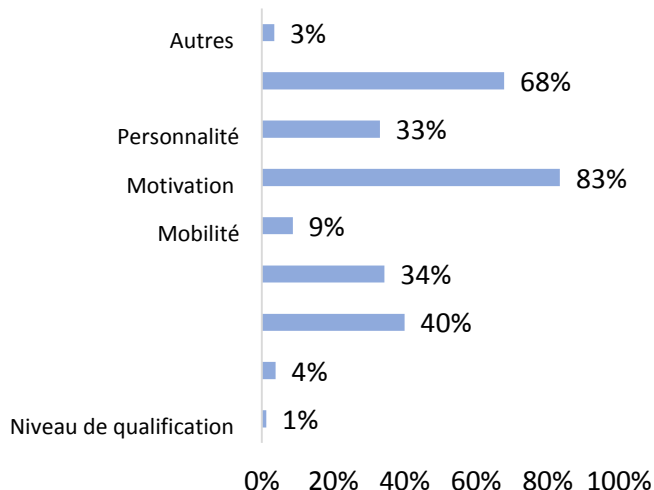
Les 4 grands domaines professionnels les plus recherchés au niveau national par les demandeurs d'emploi handicapés à fin décembre 2012

	Nb DETH	% DETH	% DE
1. Services à la personne et à la collectivité	89 147	24%	20%
2. Support à l'entreprise (compta/gestion, RH, achats...)	57 232	15%	12%
3. Transport et logistique (conducteur/livreur, manip/déplac. charges...)	41 396	11%	9%
4. Commerce, vente et grande distribution	39 524	11%	15%

Source : Tableau de bord Agefiph n°42 – Bilan à fin mars 2013

83% des animateurs interrogés considèrent que les métiers de la Vente Directe sont accessibles à tous quel que soit l'âge, le diplôme ou l'expérience professionnelle

Critères de recrutements en Vente Directe



Les exigences portent sur la **motivation** des personnes, leur **savoir-être**, leur **personnalité** et **l'intérêt qu'elles portent au produit**.

Dans la majorité des entreprises, **aucun niveau de formation minimum n'est requis, ni expérience de vente spécifique**. L'âge n'a pas d'impact sur le recrutement dans la Vente Directe.

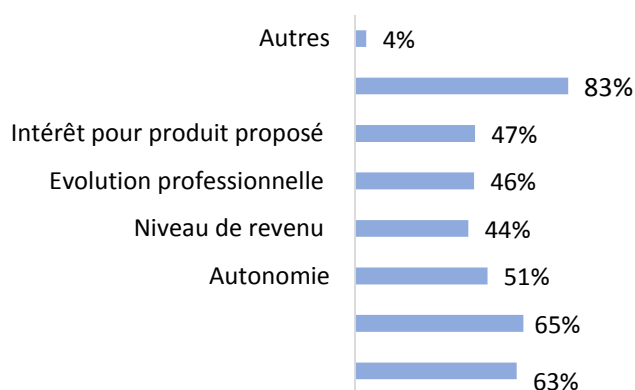
■ La Vente Directe, une profession adaptée et des opportunités pour les personnes handicapées

➤ Les métiers de la Vente Directe : des métiers exigeants qui permettent une véritable autonomie

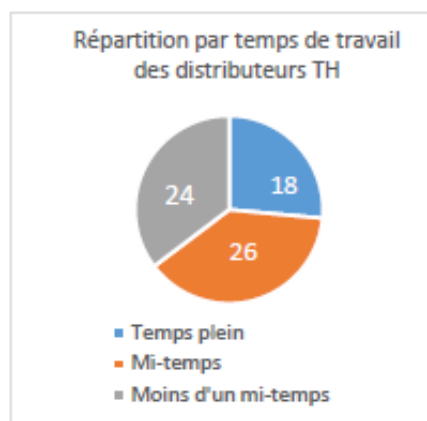
51% des demandeurs d'emploi reconnus

Travailleurs Handicapés rencontrent des limitations dans leur capacité à travailler à temps plein en raison de problèmes de santé ou d'un handicap

Arguments avancés pour valoriser les métiers de la Vente Directe



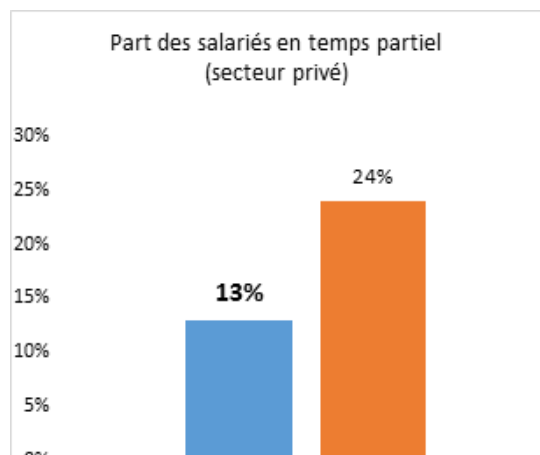
Une souplesse dans la gestion du temps



➤ Un métier qui permet une grande **autonomie** : pas de lien hiérarchique, une **souplesse** dans la gestion du temps et une **maitrise des horaires**.

➤ Un métier qui nécessite des **compétences commerciales** et **relationnelles**, de la **persévérance** et une **réelle motivation**.

➤ Des niveaux de **rémunération évolutifs** qui dépendent des **compétences commerciales** du vendeur et de sa **capacité à développer son réseau**.



Source : chiffres clés, Agefiph – mai 2013

Témoignages

« La Vente Directe permet de concevoir la vie professionnelle autrement : pas de lien de subordination, pas d'horaire imposé, travailler de manière indépendante. »

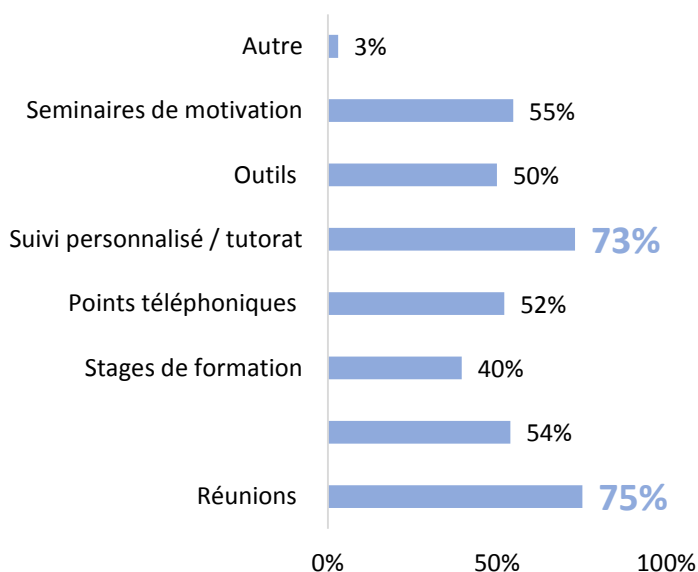
« C'est un métier qui permet des rencontres, qui favorise la vie sociale. »

■ La Vente Directe, une profession adaptée et des opportunités pour les personnes handicapées

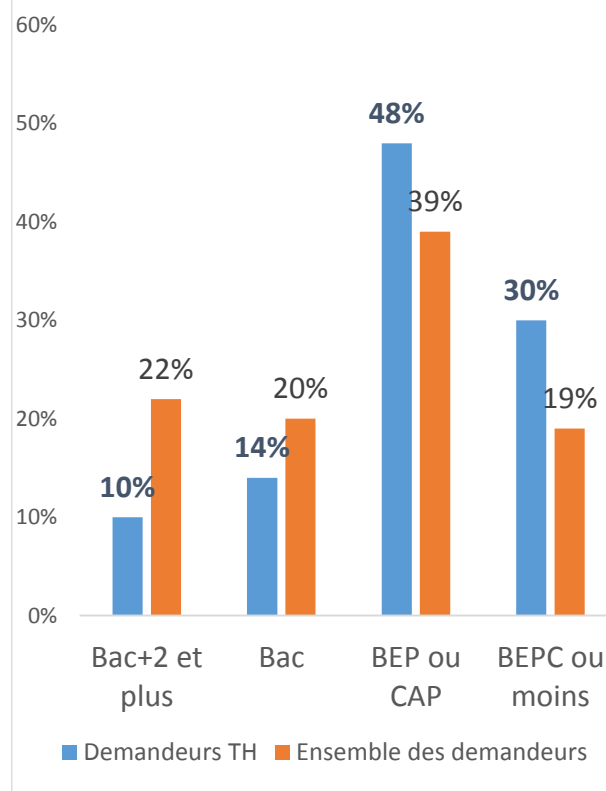
➡ La FVD et ses entreprises adhérentes ont investi depuis de nombreuses années dans la mise en place de dispositifs de formation dédiés aux réseaux de vente tels que Vente Directe Académie, outil de e-learning. Le secteur forme 3 à 4 fois plus que les autres secteurs qui emploient des commerciaux (source Crédoc 2011)

Formation et accompagnement personnalisé :
des facteurs clé de succès dans la Vente Directe

Mesures facilitant l'intégration de nouvelles personnes



Niveau de formation des demandeurs d'emploi

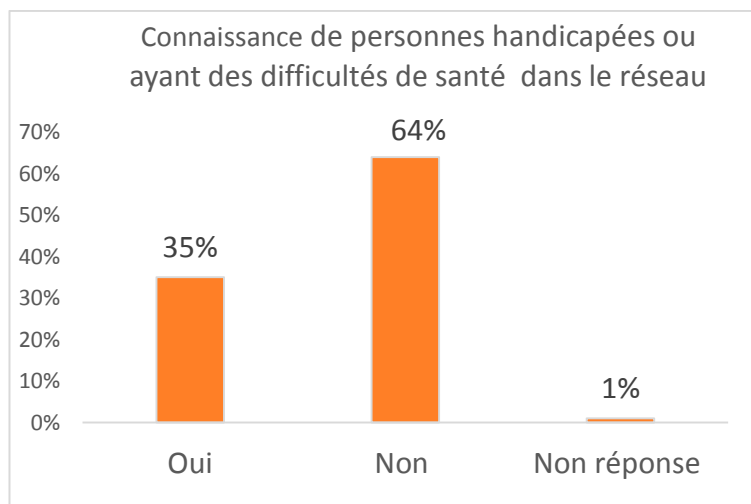


Si les critères de recrutement sont plutôt souples, les enjeux se situent sur la capacité de l'entreprise à faire monter les vendeurs en compétence et à les mobiliser pour entretenir une réelle dynamique.

L'accent est mis sur l'intégration, l'animation et la formation des nouveaux vendeurs. Le secteur offre de réelles perspectives pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap, y compris les moins qualifiés.

■ Les personnes handicapées dans le secteur de la Vente Directe

➤ Le handicap est un sujet de plus en plus présent au sein des réseaux de la Vente Directe



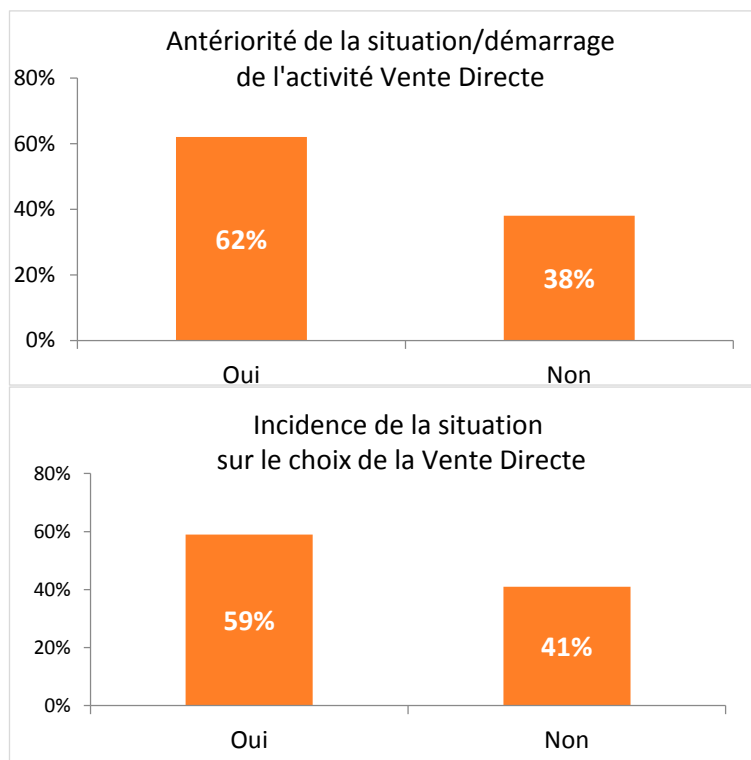
Plus d' **1/3** des 230 animateurs interrogés ont connaissance d'une personne handicapée ou rencontrant des problématiques de santé.

312 situations de handicap identifiées au sein de leur réseau par les 73 animateurs concernés.

Pour les 2/3 des vendeurs handicapés ou rencontrant des problématiques de santé, la situation était **déjà présente** avant le démarrage de leur activité dans la Vente Directe.

Pour la moitié d'entre eux, leur problématique de santé ou situation de handicap a influencé le **choix de la Vente Directe**.

La Vente Directe, un choix d'orientation professionnelle face à des problématiques de santé



Témoignages

« La Vente Directe m'a permis de reprendre pied dans le monde du travail. Je **n'y suis pas exclue...** »

« Mon handicap n'est que la douleur et le ralentissement de certains mouvements, donc peu visible. Mais la Vente Directe **permet de s'oublier, de se valoriser et de se dépasser.** »

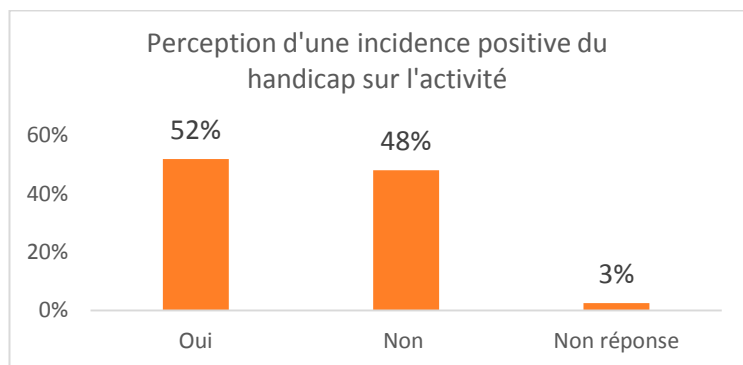
« Ce mode de travail permet d'éviter la **solitude et l'isolement psychologique, physique et financier** »

« C'est **encore la seule activité compatible avec ma maladie** donc merci à la Vente Directe, mais tout de même difficile pour obtenir un revenu correct vu les objectifs à atteindre. »

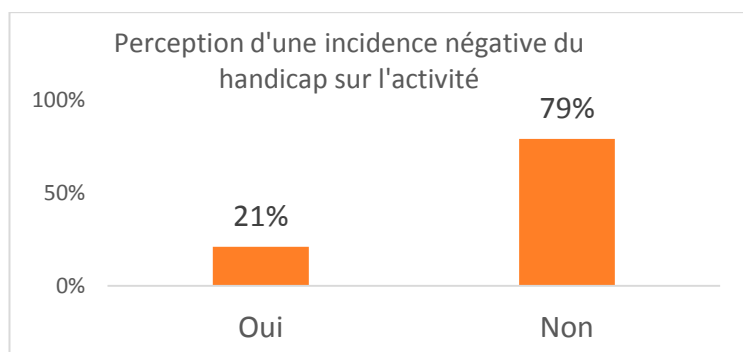
■ Les personnes handicapées dans le secteur de la Vente Directe

Conséquences du handicap sur l'activité

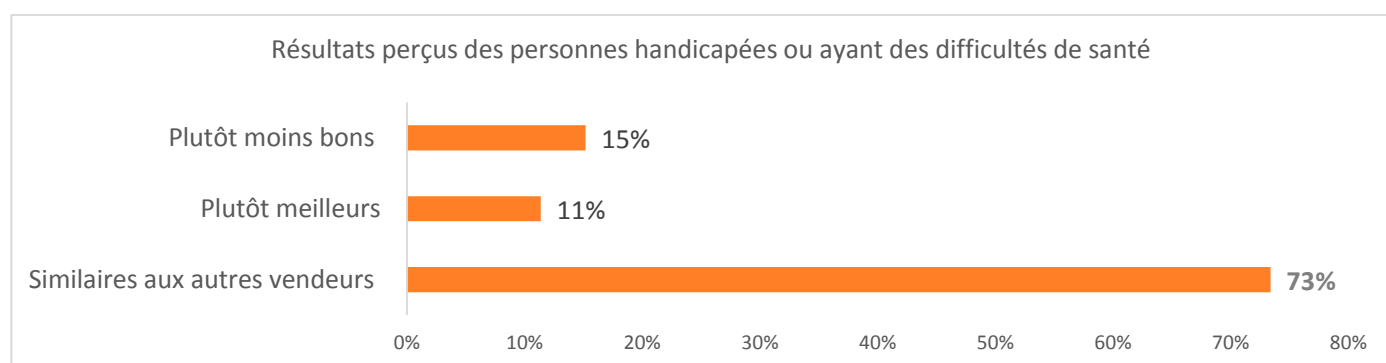
Point de vue des animateurs



52% des animateurs de l'échantillon constatent une incidence positive du handicap sur l'activité de la Vente Directe : **meilleure résistance à l'échec, ténacité, meilleure relation clients.**



21% des animateurs de l'échantillon constatent une incidence négative du handicap sur l'activité de la Vente Directe : **fatigabilité importante, période non travaillée pour raison de santé.**



D'une manière générale, pour les **73%** des animateurs de l'échantillon, la situation de handicap n'a **pas d'impact sur les résultats** de la personne.

■ Les personnes handicapées dans le secteur de la Vente Directe

Conséquences du handicap sur l'activité

Point de vue des distributeurs en situation de handicap

Parmi les difficultés rencontrées par les distributeurs interrogés, la **douleur (63%)**, les **difficultés de port de charge (66%)**, la **fatigabilité (51%)**, le **stress (34%)**, la **difficulté de concentration ou de mémorisation (27%)** sont cités le plus fréquemment.

Concernant la nature des tâches difficiles à réaliser dans le secteur de la Vente Directe, les **déplacements**, les **livraisons et la participation aux réunions** semblent poser le plus de difficultés.

➤ Les aménagements mis en place pour répondre aux conséquences du handicap

34% des distributeurs interrogés disposent d'aménagements spécifiques principalement **l'aide à la manutention** et au **port de charge**.

Pour les vendeurs interrogés dont l'entreprise est informée de leur situation de handicap, la moitié d'entre eux considèrent que leur situation est prise en compte. Ceci se traduit essentiellement par une **écoute plus importante du management**.

TEMOIGNAGES

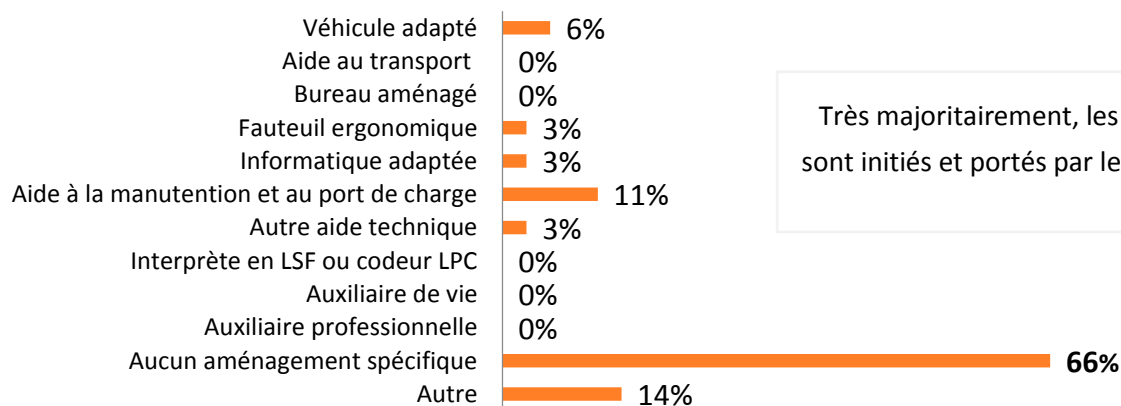
« Quand je suis très fatiguée je suis obligée d'annuler mes présentations car le quotidien mange toute mon énergie »

« Je demande que l'on vienne me chercher car je ne peux pas conduire »

La prise en charge des situations par les entreprises est réalisée davantage **au niveau collectif qu'au niveau individuel**.

- ➔ Interprète en langue des signes
- ➔ Accessibilité des lieux

Aménagements spécifiques mis en place



Très majoritairement, les aménagements mis en place sont initiés et portés par les **vendeurs eux-mêmes**.

40% des vendeurs handicapés ayant répondu au questionnaire estiment qu'ils auraient besoin d'autres aménagements.

■ Les personnes handicapées dans le secteur de la Vente Directe

Témoignages

Estelle B., 40 ans, Conseillère en Cosmétiques

" J'ai démarré mon activité il y a 8 ans via un parrainage. Atteinte de surdité, j'ai connu des débuts difficiles. Il était très pénible pour moi de suivre les conversations soit en réunion, soit en conférence ou en formation. J'ai ensuite moi-même proposé à des personnes sourdes d'exercer cette activité. Nous sommes aujourd'hui nombreux à nous battre au quotidien pour surmonter cette situation de handicap. Une interprète en LSF nous serait d'une aide précieuse pour suivre les animations et les formations de l'entreprise. C'est une question d'accessibilité avant tout. J'ai beaucoup évolué grâce à ma motivation et à mon envie parce que la Vente Directe est un métier riche et passionnant. "

Jérôme F., 49 ans, Technico-Commercial, Habitat

" Je travaille dans la vente depuis 20 ans et j'ai découvert la Vente Directe récemment. Mon handicap n'est pas relationnel, il est physique. Je suis n  avec une malformation d'un avant-bras et d'une main. Néanmoins, me déplacer pour aller rencontrer des personnes est un défi quotidien... J'ai réussi à m'intégrer dans cette entreprise spécialisée dans la vente de prestations de service en rénovation de l'habitat, notamment, grâce au parcours de formation qu'elle offre. Je pense avoir réussi mon début de carrière dans la vente à domicile et j'en suis fier. Je suis arrivé en Vente Directe par hasard, avec une envie de changement et d'évolution professionnelle. Je suis aujourd'hui Technico-commercial « Gold » c'est-à-dire un 3 me niveau, et je continue à me professionnaliser pour postuler au poste de Chef des ventes en 2015. "

Pascale M., 38 ans, Conseillère en Décoration d'intérieur

" Je suis Vendeuse   Domicile Indépendante depuis 3 ans. Je consacre entre dix et vingt heures par semaine à cette activité en fonction de mon état de santé, à côté d'un autre emploi salarié à temps partiel. Atteinte de diabète, il m'est parfois difficile de me déplacer pour animer une vente. Il peut arriver que je ressente une intense fatigue. La Vente Directe me permet d'avoir un niveau de vie correct, de pratiquer une activité agréable et de rencontrer constamment de nouvelles personnes. C'est un métier riche qui nous apprend à être autonomes et indépendants. Je participe régulièrement aux formations proposées par l'entreprise car je souhaite évoluer au poste d'animatrice d'équipe. Dans mon cas, une très bonne organisation est indispensable. "

■ Les enjeux pour les entreprises de la Vente Directe

Le projet handicap : des enjeux diversifiés pour les entreprises adhérentes

➤ Enjeux commerciaux et business

La croissance des entreprises de la Vente Directe passe par le recrutement de nouveaux vendeurs. En ce sens, le recrutement de Travailleurs Handicapés peut constituer une réelle opportunité en matière de développement et de business.

➤ Enjeux de Sens et fédération des équipes

Le développement d'une politique sur le handicap permet d'apporter du sens, de renforcer la solidarité entre les équipes et de fédérer les équipes autour d'un projet commun.

➤ Enjeux RH : prise en compte de la singularité

Intégrer des Travailleurs Handicapés, c'est développer dans chaque entreprise la capacité de prendre en compte les besoins de chacun.

➤ Enjeux RH : travail en profondeur sur le processus d'intégration et l'accompagnement

Intégrer des Travailleurs Handicapés permet de conduire un travail en profondeur sur les processus d'intégration et de renforcer l'accompagnement individuel. C'est améliorer ses méthodes de management et la performance individuelle.



■ Les préconisations

1. Améliorer la connaissance et la visibilité des métiers de la Vente Directe auprès des personnes handicapées et des acteurs du recrutement et de la formation spécialisés sur la thématique

La Fédération de la Vente Directe et les entreprises adhérentes gagneraient à assurer la promotion des métiers de la Vente Directe auprès des demandeurs d'emploi en situation de handicap et des professionnels de l'insertion et de la formation spécialisés sur la thématique (présentation des métiers du secteur permettant de mieux appréhender la réalité et les attendus du métier, mise à disposition de documentation sur ces métiers et participation à des forums spécialisés type Handy2day, Handichat, salons de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées ...).

2. Construire des partenariats actifs avec les Cap Emploi et la FAGERH

La construction de partenariats actifs avec les acteurs de l'insertion professionnelle et de la formation spécialisés sur la thématique du handicap nous semble essentielle pour faire connaître aux demandeurs d'emploi handicapés les opportunités du secteur. Le réseau des Cap Emploi, organisme de placement spécialisé sur le handicap, et la FAGERH, réseau coordonné d'organismes et d'établissements de reconversion professionnelle pour les personnes handicapées, constituent des partenaires de premier plan.

3. Renforcer l'accompagnement des VDI en situation de handicap et favoriser la prise en compte individuelle des situations de handicap

L'accessibilité transhandicap (physique et numérique) nécessite d'être renforcée pour permettre à chaque vendeur d'exercer son activité dans les meilleures conditions. Un accompagnement renforcé des vendeurs handicapés et la mise en place de mesures permettant, aux animateurs notamment, une meilleure prise en compte des situations de handicap semblent nécessaires pour favoriser la réussite et l'épanouissement professionnel des personnes concernées. L'appui d'un réseau d'acteurs spécialisés (ergonomie, psychologue du travail, accessibilité, formation,...) peut faciliter la mise en place d'adaptations efficaces.

4. Mettre à disposition des VDI et des animateurs des formations spécifiques et des outils pédagogiques

Un projet handicap nécessite une connaissance du sujet, notamment dans le cas de la Vente Directe, de la part des animateurs. Des formations visant à développer la culture sur le sujet peuvent faciliter une meilleure prise en compte des situations. Ces formations visent à la compréhension de l'esprit de la loi de 2005, des modalités de reconnaissance du handicap, du principe et des mesures de compensation des conséquences du handicap et de ce que recouvre la prise en compte de la singularité.

■ Les préconisations

5. Créer une commission handicap pour renforcer les synergies entre les entreprises adhérentes sur la thématique, développer des outils et mutualiser les bonnes pratiques

Afin de construire une démarche dynamique, adaptée aux spécificités des différentes structures du secteur de la Vente Directe, nous préconisons la création d'une commission handicap, rassemblant des représentants des entreprises adhérentes. A l'instar des commissions existantes (formation, éthique...), cette commission vise à construire le projet de manière participative, à créer des synergies, à partager sur les difficultés rencontrées et mutualiser les bonnes pratiques tout en favorisant la création d'outils sur la thématique du handicap.

6. Engager une réflexion auprès de l'Agefiph sur la question de l'éligibilité à ces aides des personnes travaillant sous statut VDI

Le statut de VDI (Vendeur à Domicile Indépendant), très majoritairement présent dans les réseaux de Vente Directe a été créé en 1993 et revêt un caractère mixte. Il permet aux vendeurs concernés de bénéficier d'une protection sociale par l'intermédiaire de l'entreprise avec laquelle il collabore. Mais de même qu'il n'ouvre pas droit à des indemnités chômage en cas de rupture de contrat, il n'ouvre pas droit aux aides de l'Agefiph. Compte-tenu des enjeux que cela peut représenter pour la prise en compte des conséquences du handicap dans l'activité des personnes concernées, cette question peut être portée auprès de l'Agefiph.

7. Négocier une convention de partenariat avec l'AGEFIPH

Appuyer la démarche par la signature d'une convention de partenariat entre la Fédération de la Vente Directe et l'AGEFIPH, organisme collecteur des contributions ayant pour mission de développer l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Cette convention permettra de définir un plan d'action et les moyens associés au projet.



192 avenue Aristide Briand, 92226 Bagneux
www.agefiph.fr - Tél. 0 800 11 10 09



100 avenue du Président Kennedy, 75016 Paris
www.fvd.fr - Tél. 01.42.15.30.00 - info@fvd.fr



187 quai de Valmy, 75010 Paris
www.agefos-pme.com - Tél. 01 44 90 46 46

✉ Contact presse
Agence Boracay

Tél. 01 45 72 44 00 – jcd@boracay-presse.com

L'emploi des personnes handicapées dans la Vente Directe

Diagnostic approfondi

réalisé par

