



2026

2028

PROJET FO D'ACCORD PORTANT SUR L'INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Accord Handicap

Castorama

2026 2028

PROJET FO D'ACCORD PORTANT SUR L'INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

ENTRE

LA SOCIÉTÉ CASTORAMA FRANCE SAS au capital de 304 186 300 euros, située à Templemars – CS 50 101 TEMPLEMARS – 59 637 WATTIGNIES CEDEX, représentée par Véronique GILLES, Directrice des Ressources Humaines, dûment mandatée à cet effet,

D'UNE PART,

ET LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRÉSENTATIVES :

La Fédération CFDT des Services, représentée par Sébastien GALLO, délégué syndical central

La CGT, représentée par Nicolas EUZENOT, délégué syndical central

La FEC-CGT-FO, représentée par Jean-Paul GATHIER, délégué syndical central

La FNECS-CFE-CGC, représentée par Christophe CHASSON, délégué syndical central

Dûment habilitées à la négociation et à la signature du présent accord,

Ci-après dénommées « les organisations syndicales »,

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties ». Il a

été convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule

Le groupe Kingfisher et Castorama France réaffirment leur engagement constant en faveur de l'inclusion, en particulier envers les personnes en situation de handicap. Cet engagement s'inscrit au cœur de la stratégie sociale du groupe. Il découle d'une conviction simple : une entreprise progresse lorsque chacun de ses salariés peut contribuer pleinement, dans un environnement accueillant, sécurisé et respectueux.

Depuis plusieurs années, Kingfisher développe une politique active en matière d'emploi, de maintien dans l'emploi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap. Cette dynamique s'appuie à la fois sur un cadre légal exigeant, sur les principes d'égalité de traitement, et sur la volonté du groupe de dépasser les obligations pour devenir une référence exemplaire dans son secteur. Castorama France partage cette ambition et souhaite être identifiée comme une entreprise accessible, inclusive et engagée, où les situations individuelles sont comprises, anticipées et accompagnées avec rigueur et bienveillance.

L'entreprise reconnaît que l'inclusion n'est pas un socle statique, mais un processus continu qui demande de l'écoute, de la transparence, des moyens techniques et humains, ainsi qu'un suivi structuré. Les équipes, à tous les niveaux, ont un rôle essentiel pour garantir un accueil respectueux, un management attentif et une organisation du travail qui permette à chacun de travailler dans des conditions adaptées à ses besoins.

- La politique handicap du groupe s'appuie sur des principes clairs :
- faciliter le recrutement et l'intégration durable des personnes en situation de handicap ;
- maintenir dans l'emploi les collaborateurs confrontés à une altération de leur santé ou de leurs capacités;
- prévenir les risques de désinsertion professionnelle par un accompagnement précoce;
- sensibiliser et former l'ensemble des équipes au sujet du handicap pour développer une culture commune inclusive;
- collaborer activement avec les acteurs institutionnels et associatifs;
- mesurer l'efficacité des actions engagées afin d'améliorer en continu les dispositifs internes.

Au-delà des obligations réglementaires, Kingfisher et Castorama souhaitent jouer un rôle moteur dans la transformation culturelle de leurs métiers et de leurs environnements de travail. L'objectif est clair: faire de l'inclusion des personnes handicapées non seulement un principe reconnu, mais une réalité vécue, portée par l'ensemble de la communauté de travail. Cette ambition exigeante appelle une organisation structurée, des process simples et lisibles, et un engagement collectif renouvelé.

À travers le présent accord, Castorama France consolide cette démarche, renforce ses engagements et donne aux équipes des repères concrets pour agir. L'entreprise affirme ainsi sa volonté de s'imposer comme un leader exemplaire de l'inclusion, en garantissant à chaque collaborateur un environnement où ses compétences sont reconnues, ses besoins pris en compte et son parcours professionnel soutenu avec équité.

Chapitre 1 — Définitions, principes fondateurs et objectifs

Ce chapitre fournit le socle commun nécessaire à la bonne compréhension de l'accord. Il définit les notions essentielles, rappelle les principes structurants de la politique handicap de Castorama France et fixe les objectifs mesurables poursuivis par l'entreprise. Sa finalité est d'offrir un cadre clair, cohérent et opérationnel aux équipes RH, aux managers, aux référents handicap et aux représentants du personnel.

1.1 Définitions actualisées

Les définitions qui suivent servent à interpréter et appliquer l'accord dans son ensemble. Elles s'appuient sur le droit en vigueur et sur les bonnes pratiques institutionnelles. En cas d'évolution légale, réglementaire ou jurisprudentielle, la définition la plus favorable au salarié s'applique.

1.1.1 Personne en situation de handicap

Est considérée comme personne en situation de handicap tout collaborateur dont l'état de santé ou les limitations fonctionnelles entraînent, dans le contexte professionnel, une restriction substantielle, durable ou durablement prévisible dans l'accès à l'emploi, dans son maintien, dans son évolution ou dans l'accès à la formation.

Cette définition couvre :

Les handicaps visibles, par exemple une limitation de mobilité, une déficience auditive ou visuelle partielle ou totale, ou toute difficulté clairement perceptible dans l'environnement de travail ;

Les handicaps invisibles, par exemple les troubles DYS, le TDAH, les troubles du spectre de l'autisme, les maladies chroniques, les douleurs persistantes, les troubles psychiques ou anxieux ;

Les limitations temporaires nécessitant un aménagement, même en l'absence de RQTH.

Cette définition renforce un principe simple : c'est la limitation fonctionnelle et ses effets au travail qui fondent le besoin d'accompagnement, non le statut administratif.

1.1.2 Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)

La RQTH est une décision de la MDPH permettant l'accès à des droits et dispositifs spécifiques.

L'absence de RQTH ne peut en aucun cas bloquer une demande d'aménagement ou de soutien si la situation est justifiée médicalement.

Les documents médicaux ou administratifs liés à une RQTH relèvent strictement de la confidentialité. Ils ne peuvent être exigés par l'employeur.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

1.1.3 Inaptitude médicale

L'inaptitude est prononcée par le médecin du travail lorsqu'un poste est devenu incompatible avec l'état de santé du salarié. Elle peut être :

Partielle, lorsque certaines tâches seulement ne peuvent plus être réalisées ;

Totale, lorsque l'ensemble du poste est incompatible.

L'inaptitude impose à l'employeur de **rechercher un reclassement adapté**, en concertation avec le salarié et le médecin du travail, avant toute autre mesure.

1.1.4 Restrictions d'aptitude

Elles constituent des préconisations du médecin du travail. Elles définissent les limites à respecter dans la réalisation des tâches (exemples : interdiction du port de charges, horaires particuliers, absence de travail en hauteur).

Elles s'imposent à l'employeur et guident la mise en place d'aménagements.

1.1.5 Aménagement raisonnable

Il s'agit de toute adaptation concrète, proportionnée et utile permettant à un salarié d'exercer son activité dans de bonnes conditions. Les aménagements peuvent être :

Techniques : mobilier adapté, outils anti-vibratiles, logiciels d'accessibilité, aides visuelles ou auditives ;

Organisationnels : horaires aménagés, pauses supplémentaires, télétravail lorsque les fonctions le permettent ;

Procéduraux : consignes écrites simplifiées, tutorat, réorganisation des missions, temps majoré en formation.

Un refus d'aménagement n'est possible qu'en cas de **contrainte excessive**, démontrée objectivement après étude, et avec proposition d'une solution alternative.

1.1.6 Compensation du handicap

La compensation regroupe l'ensemble des mesures visant à compenser les limitations et permettre l'exercice normal du travail. Elle peut être matérielle, humaine, organisationnelle ou formative.

Les financements mobilisables (Agefiph, OPCO, Cap Emploi, etc.) doivent être systématiquement étudiés.

1.1.7 Maintien dans l'emploi

Le maintien regroupe les actions permettant d'éviter la rupture du contrat de travail : adaptation de poste, aménagement, reconversion interne, formation, CRPE, mobilité choisie, accompagnement médico-social.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

La priorité de Castorama est claire : **maintien dans l'emploi puis reconversion interne**, avant toute autre option.

1.1.8 Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP)

Il s'agit d'une démarche précoce pour éviter l'inaptitude et la rupture professionnelle. Elle s'enclenche dès que la difficulté est identifiée, notamment dès 30 jours d'arrêt ou dès qu'une limitation durable est probable (visite de pré-reprise, analyse ergonomique, bilans, étude de poste).

1.1.9 Visites et échanges médicaux

Visite de pré-reprise : pour préparer un retour sécurisé.

Visite de reprise : obligatoire dans les cas prévus par la loi. Tous les échanges médicaux restent confidentiels. Seules les préconisations nécessaires à l'aménagement du poste sont transmises à l'employeur.

1.1.10 Données de santé et confidentialité

Les données de santé sont sensibles et bénéficient d'une protection renforcée. Elles ne peuvent être recueillies ou traitées qu'avec le consentement explicite du salarié et uniquement pour la mise en œuvre des aménagements.

Toute violation expose à des sanctions disciplinaires et pénales.

1.1.11 Non-discrimination, harcèlement, représailles

Tout traitement défavorable lié au handicap, réel ou supposé, est interdit.

La discrimination peut être directe ou indirecte.

Le harcèlement et les représailles à la suite d'un signalement sont strictement prohibés.

1.1.12 Accessibilité universelle et numérique

L'accessibilité doit être pensée pour tous. Elle inclut :

les accès physiques ;

les dispositifs sensoriels ;

les aménagements organisationnels ;

l'accessibilité numérique (normes RGAA/WCAG).

L'objectif est de réduire les obstacles et de garantir l'autonomie des salariés.

1.1.13 Salarié aidant

Est aidant tout salarié apportant une aide régulière à un proche en situation de dépendance ou de handicap. L'accord prévoit des aménagements adaptés, dans le respect de la confidentialité.

1.1.14 Référent handicap

Formé et identifié, il informe, accompagne et suit les situations. Il agit en lien avec les RH, les managers et le médecin du travail. Les moyens qui lui sont attribués sont précisés au Chapitre 6.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

1.1.15 Poste compatible et reclassement

Un poste est compatible lorsqu'il respecte les restrictions médicales sans risque pour la santé ou la sécurité.

Le reclassement, lorsqu'il est nécessaire, est co-construit avec le salarié et fait l'objet d'un accompagnement.

1.1.16 Achats inclusifs

Ils consistent à recourir à des prestataires favorisant l'emploi des personnes handicapées (EA/ESAT/EATT). Ces achats contribuent à l'effort global d'inclusion.

1.1.17 Réseau des salariés concernés

Groupe interne confidentiel permettant le partage d'expériences, l'expression des besoins et la co-construction d'actions d'amélioration.

1.1.18 Signalement et traitement des situations

Tout collaborateur peut signaler une difficulté, discrimination, absence d'aménagement ou comportement inapproprié via les canaux internes sécurisés.

Le signalement de bonne foi ne peut entraîner aucune sanction.

1.1.19 Formation et évaluation adaptées

Les contenus, modalités et supports de formation peuvent être ajustés pour tenir compte des besoins individuels, sans réduire les standards attendus.

1.1.20 Exemples typologiques

Sans diagnostic préalable, peuvent justifier un aménagement :

TSA, troubles DYS, TDAH, anxiété, dépression, maladies auto-immunes, diabète, cancers, douleurs chroniques, limitations post-traumatiques, déficiences sensorielles, troubles musculo-squelettiques, situations d'aide.

1.1.21 Principe de faveur et révision

Toute évolution plus favorable prévaut.

La Commission de suivi peut proposer une mise à jour des définitions sans attendre la révision de l'accord.

1.2 Principes fondateurs

Les principes suivants fondent l'action de Castorama en matière d'inclusion. Ils structurent tous les dispositifs opérationnels.

1.2.1 Respect, égalité, équité

Chacun doit pouvoir exercer son métier avec dignité.

L'équité guide l'action : donner à chacun ce dont il a besoin pour réussir.

Les décisions de carrière s'appuient exclusivement sur les compétences et les résultats.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

1.2.2 Confidentialité

Le salarié choisit librement de parler ou non de sa situation.

Les informations de santé sont strictement protégées.

1.2.3 Droit au maintien dans l'emploi

Avant toute rupture, toutes les solutions raisonnables doivent être étudiées : adaptation, mobilité, formation, reconversion interne.

Le licenciement pour inaptitude ne peut intervenir qu'en dernier recours.

1.2.4 Accessibilité universelle

Les environnements de travail doivent permettre l'autonomie et la sécurité de chacun.

Tout nouveau projet suit le principe « Inclusion by Design ».

1.2.5 Dialogue social et co-construction

L'inclusion repose sur un dialogue permanent entre les équipes RH, les représentants du personnel, les référents handicap et les managers.

1.2.6 Sensibilisation collective

Chaque collaborateur est acteur de l'inclusion.

Les managers sont garants d'un climat respectueux et exempt de stéréotypes.

1.2.7 Responsabilité partagée

L'entreprise fournit les moyens.

Les salariés sont encouragés à exprimer leurs besoins.

Ensemble, ils créent une culture inclusive durable.

1.2.8 Prévention et anticipation

Les difficultés doivent être identifiées le plus en amont possible pour éviter tout risque d'inaptitude ou de désinsertion.

1.3 Objectifs mesurables

Les objectifs suivants structurent la mise en œuvre de l'accord. Ils permettent de mesurer les progrès réalisés et d'ajuster les actions.

1.3.1 Objectifs quantitatifs

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Domaine	Objectif	Échéance	Indicateur
Emploi BOETH	≥ 6 % par établissement	2028	Déclarations obligatoires
Recrutement	40 recrutements/an dont 10 % qualifiés	2028	Suivi RH
Maintien	90 % de maintien à 1 an	Permanent	Revue annuelle
Aménagements	100 % des demandes étudiées sous 15 jours	2026	Reporting RH / référents
Accessibilité	100 % magasins audités en 24 mois	2027	Plan travaux
Formation managers	100 % managers concernés formés	2026	LMS
Sensibilisation	80 % des salariés sensibilisés	2027	SEEPH / e-learning
Référents	1 référent/magasin ou région	2026	Cartographie RH
Achats inclusifs	10 % minimum	2028	Comptes fournisseurs

1.3.2 Objectifs qualitatifs

Améliorer la perception interne de l'inclusion (baromètre +10 points/an).

Accélérer les mises en place d'aménagements (réduction de 50 % en 3 ans).

Donner plus de visibilité aux réussites internes (témoignages, campagnes).

Renforcer la fierté d'appartenance et l'attractivité externe.

1.3.3 Suivi et évaluation

Les résultats sont suivis trimestriellement au niveau national, semestriellement au niveau local et présentés en Commission de suivi.

1.3.4 Responsabilité managériale

Une part de la rémunération variable des CODIR et directeurs de magasin inclut un indicateur « inclusion handicap » à partir de 2026.

Chapitre 2 — Recrutement et insertion professionnelle

L'emploi des personnes en situation de handicap fait partie intégrante de la stratégie sociale et humaine de Castorama. Il ne s'agit ni d'une démarche compensatoire ni d'une exception, mais d'une politique solide, fondée sur l'égalité des chances, l'efficacité collective et la diversité des parcours. L'entreprise s'engage à ouvrir largement ses recrutements, à offrir des parcours d'intégration adaptés et sécurisés, et à garantir, à chaque collaborateur, les moyens d'une insertion durable.

L'objectif affiché est clair : atteindre et maintenir, dans chaque établissement, un taux d'emploi de **6 % de BOETH**, tout en favorisant des parcours réussis et en créant un environnement accueillant pour tous.

2.1 Objectifs du chapitre

Ce chapitre fixe les orientations nécessaires pour développer un recrutement inclusif et efficace. Les objectifs sont :

Recruter davantage de personnes en situation de handicap, sur tous les métiers, tous les niveaux de qualification et sur l'ensemble du territoire.

Sécuriser l'intégration de chaque nouveau collaborateur en proposant des accompagnements adaptés, humains et matériels.

Renforcer les partenariats avec les acteurs spécialisés du recrutement, de la formation et de la reconversion.

Promouvoir une image employeur inclusive, notamment auprès des jeunes, des alternants, et des personnes en reconversion professionnelle.

Ces objectifs doivent guider l'action de chaque établissement et être suivis annuellement.

2.2 Principes d'insertion

L'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap repose sur quatre principes fondamentaux :

Égalité des compétences.

Les recrutements suivent les mêmes critères de compétence, de motivation et de savoir-faire que pour tout autre candidat.

Absence de biais.

Aucune phase du recrutement ne doit introduire une discrimination directe ou indirecte. Les pratiques doivent rester neutres et accessibles.

Diversité des parcours.

À compétences équivalentes, Castorama valorise la richesse des parcours personnels et professionnels.

La compatibilité entre les tâches du poste et les capacités du candidat est évaluée sans stéréotype.

Transparence des offres.

Chaque offre d'emploi comporte explicitement la mention :

« Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap. »

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Ces principes sont communs à l'ensemble du réseau et s'appliquent dans tous les recrutements.

2.3 Diversification des canaux de recrutement

Pour toucher un public élargi et mieux répondre aux besoins des établissements, Castorama diversifie ses sources de recrutement et s'appuie sur un réseau solide de partenaires.

a) Partenariats spécialisés

Diffusion systématique des offres auprès des services spécialisés : Cap Emploi, Agefiph, HandiEmploi, Mission Handicap, France Travail – équipes handicap.

Collaboration avec les organismes de formation accueillant des jeunes en situation de handicap ou des personnes en réinsertion.

Coopération active avec les associations locales et nationales (APF France Handicap, LADAPT, Autisme France, etc.).

Participation aux forums et événements dédiés : SEEPH, forums régionaux, DuoDay, journées portes ouvertes.

Encouragement du recours aux **EATT** (entreprises de travail temporaire adaptées) pour certains besoins ponctuels.

b) Partenariats éducatifs et alternance

Castorama déploie le programme « **Casto'Alternance Inclusive** » afin de faciliter l'accès des jeunes en situation de handicap à la formation professionnelle.

Ce programme prévoit :

des stages, immersions et périodes de mise en situation en milieu professionnel ;

un accompagnement renforcé avec les CFA et centres spécialisés ;

un objectif de 10 % d'alternants issus du public BOETH d'ici 2028.

c) Mobilisation du réseau interne

Les équipes internes jouent un rôle essentiel dans la dynamique de recrutement inclusif :

Les managers, RRH et référents handicap relaient les offres auprès des partenaires locaux.

Le référent handicap national coordonne la stratégie, accompagne les établissements et garantit la cohérence globale.

Chaque magasin contribue activement à tisser et entretenir ses partenariats locaux.

2.4 Procédure de recrutement inclusif

Chaque étape du recrutement doit être équitable, transparente et accessible.

a) Avant le recrutement

Les descriptifs de poste sont rédigés en langage clair, sans mention discriminante.

Par exemple : remplacer « bonne condition physique » par une formulation objective précisant les tâches et les aides techniques disponibles.

Les outils de candidature doivent être accessibles (compatibles avec les lecteurs d'écran, formulaires simplifiés, ergonomie adaptée).

Les tests et évaluations peuvent être aménagés sur demande : temps majoré, supports adaptés, aide logicielle.

b) Pendant le recrutement

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Les entretiens se déroulent dans des conditions matérielles adaptées : environnement calme, accessibilité physique, possibilité d'entretien visio.

Le candidat peut être accompagné d'un conseiller Cap Emploi ou d'un représentant.

Tout recruteur (RH ou manager) doit avoir suivi la formation « Recruter sans discriminer ».

c) Après le recrutement

Chaque recrutement BOETH fait l'objet d'un suivi systématique sur 12 mois.

Les équipes RH transmettent les données agrégées au référent handicap national pour permettre un pilotage global.

Les éventuels besoins d'ajustement sont identifiés sans délai et traités avec le salarié et le manager.

2.5 Parcours d'intégration spécifique

L'intégration constitue une étape déterminante pour la réussite et la stabilité du parcours professionnel.

Castorama met en place un **parcours renforcé** pour chaque collaborateur en situation de handicap.

a) Préparation de l'arrivée

Un entretien tripartite (salarié, manager, RH/référent handicap) est organisé avant la prise de poste afin d'identifier les besoins éventuels.

Les aménagements nécessaires sont anticipés : ergonomie, outillage, logiciels, horaires, espaces de repos.

Avec accord du salarié, l'équipe peut être sensibilisée aux particularités utiles pour favoriser la collaboration.

b) Accueil et accompagnement

Le salarié bénéficie d'un accueil personnalisé le premier jour, incluant la présentation des dispositifs d'inclusion.

Un **parrain ou une marraine** volontaire est désigné(e) pour faciliter l'intégration sur les six premiers mois.

Le **livret d'intégration inclusive** est remis dès l'arrivée : aides disponibles, contacts essentiels, procédures internes.

c) Suivi post-intégration

Trois points formels sont prévus : à 1 mois, 3 mois et 6 mois.

Les aménagements sont ajustés si nécessaire, en lien avec la médecine du travail.

En cas de difficulté, une étude ergonomique ou un accompagnement externe peut être activé (Agefiph, Cap Emploi).

L'objectif est un taux de maintien à 1 an $\geq 90\%$.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

2.6 Mobilité, reconversion et maintien dans le réseau

La mobilité interne fait partie des leviers essentiels pour sécuriser les parcours des salariés BOETH.

Les salariés reconnus BOETH bénéficient d'un accès prioritaire aux offres internes.

Avant toute décision externe, plusieurs solutions de reclassement sont étudiées : mobilité géographique, adaptation de poste, reconversion interne.

Le **CRPE** (Contrat de Rééducation Professionnelle en Entreprise) est proposé lorsque le salarié doit monter en compétences ou changer de métier.

Les salariés concernés disposent d'un accès au **fonds "Casto Rebond"** (jusqu'à 5 000 €) pour financer un bilan de compétences ou une reconversion.

2.7 Achats et partenariats inclusifs

L'inclusion dépasse le seul cadre du recrutement direct. Castorama agit également sur le champ économique local.

a) Achats responsables

Développement des achats auprès des ESAT, EA et EATT.

Objectif : 10 % des achats auprès du secteur protégé d'ici 2028.

Chaque direction d'établissement identifie chaque année au moins deux prestataires ou prestations possibles (maintenance, sous-traitance, services).

Le suivi est assuré par la Direction des Achats et intégré aux indicateurs RSE.

b) Emploi indirect

Les partenaires externes (intérim, sous-traitance) sont encouragés à favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.

Castorama privilégie les prestataires partageant ces valeurs et engagements.

2.8 Communication et valorisation des réussites

Pour renforcer la culture inclusive, Castorama met en avant les actions et réussites locales :

Témoignages, reportages, actions collectives diffusés sur les supports internes.

Chaque magasin ou site met en lumière au moins une initiative par an.

La campagne nationale « **Casto'Inclusion** » valorise les parcours inspirants et les projets locaux.

2.9 Suivi et indicateurs spécifiques

Les actions de ce chapitre sont suivies par la Commission de suivi (chap. 6). Les indicateurs sont :

Nombre de recrutements BOETH par an.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

- Taux de maintien à 12 mois.
- Répartition des recrutements par niveau de poste.
- Nombre de partenariats actifs (EA, ESAT, EATT).
- Nombre d'alternants et stagiaires BOETH.
- Taux d'établissements ayant réalisé au moins un recrutement BOETH dans l'année.
- Taux de réalisation du plan d'achats inclusifs.

2.10 Objectifs à trois ans

	Objectif	Échéance	Responsable
Recrutement	+25 % de recrutements BOETH	Fin 2028	DRH / Référent Handicap National
Intégration	100 % des nouveaux BOETH accompagnés d'un parrain	Fin 2027	RRH magasin
Rétention	90 % de maintien à 1 an	Permanent	CODIR magasin
Achats inclusifs	10 % du volume d'achats auprès EA/ESAT/EATT	Fin 2028	Direction Achats
Partenariats	100 % des établissements ayant au moins un partenariat local	Fin 2027	RRH régional
Alternance	10 % d'alternants issus du public handicapé	Fin 2028	Direction Formation

Chapitre 3 — Maintien dans l'emploi et prévention de la désinsertion professionnelle

Le maintien dans l'emploi constitue un pilier essentiel de la politique handicap de Castorama. L'objectif est d'éviter toute rupture professionnelle liée à une altération de la santé, à l'apparition d'un handicap ou à l'évolution des capacités d'un salarié.

Le maintien repose sur une logique simple : **agir tôt, agir ensemble et agir avec méthode**.

Ce chapitre détaille les dispositifs permettant de soutenir les salariés concernés, d'adapter leur poste, de prévenir l'inaptitude et de favoriser une reconversion interne lorsque nécessaire. Il s'adresse aux managers, aux équipes RH, aux référents handicap, aux responsables d'établissement et, plus largement, à toutes les équipes impliquées dans l'accompagnement des salariés.

3.1 Objectifs du chapitre

Les actions décrites ci-dessous poursuivent quatre objectifs principaux :

- **Éviter la désinsertion professionnelle**, en agissant dès les premiers signes de difficulté.
- **Sécuriser les parcours professionnels**, grâce à des aménagements, des adaptations ou une évolution du poste.
- **Apporter des solutions rapides et individualisées**, en mobilisant les acteurs internes et externes.
- **Réduire les risques d'inaptitude**, en renforçant la coordination entre le salarié, le management, les RH, le médecin du travail et les partenaires spécialisés.

Ces objectifs doivent être compris comme des obligations d'organisation et de moyens, que chaque établissement est tenu de mettre en œuvre.

3.2 Principes de maintien dans l'emploi

La politique de maintien repose sur des principes clairs :

1. **Priorité au maintien sur le poste** lorsqu'il est possible d'adapter l'environnement, l'organisation ou le contenu des missions.
2. **Recherche systématique de solutions** : aménagements raisonnables, adaptation du poste, formation complémentaire, mobilité interne, reconversion professionnelle.
3. **Concertation avec le salarié** : aucune solution ne peut être imposée sans dialogue.
4. **Respect strict du secret médical** : seules les préconisations fonctionnelles sont communiquées à l'employeur.
5. **Intervention précoce** dès l'apparition des premières difficultés pour éviter leur aggravation.
6. **Mobilisation de tous les acteurs** : direction, managers, RRH, référents handicap, médecine du travail, Cap Emploi, Agefiph.

3.3 Détection précoce et signaux d'alerte

La prévention repose sur l'identification rapide des situations de fragilité.

Les signaux suivants doivent déclencher une analyse :

- difficultés répétées à accomplir certaines tâches ;
- fatigabilité ou douleurs signalées au manager ;
- restrictions d'aptitude émises par le médecin du travail ;
- arrêts maladie récurrents ou prolongés ;
- accidents du travail liés à des limitations fonctionnelles ;
- évolution durable d'une maladie chronique ;
- retour d'un échange avec un acteur externe (Cap Emploi, médecin traitant, CPAM).

En cas de doute, un **entretien bienveillant** est organisé par le manager ou le RRH pour analyser la situation et proposer un accompagnement.

3.4 Processus de maintien dans l'emploi

Le processus se déroule en plusieurs étapes structurées et harmonisées pour l'ensemble du réseau.

Étape 1 : Expression ou identification du besoin

Le besoin peut être signalé par :

le salarié ;
le manager ;
le RRH ;
le référent handicap ;
la médecine du travail.

Aucun salarié n'est obligé de dévoiler son état de santé. L'accompagnement repose sur les limitations fonctionnelles exprimées ou constatées.

Étape 2 : Évaluation de la situation

Le RRH et le référent handicap mènent une évaluation conjointe, incluant :

- analyse des tâches posant difficulté ;
- identification des contraintes du poste ;
- prise de contact avec la médecine du travail, si nécessaire ;
- étude ergonomique lorsqu'elle est pertinente ;
- examen des possibilités d'aménagement.

Cette évaluation doit intervenir dans un délai raisonnable, généralement sous 15 jours.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Étape 3 : Proposition de solutions

Selon les résultats de l'évaluation, plusieurs solutions peuvent être mises en place :

- aménagement du poste ;
- réorganisation des tâches ;
- horaires adaptés ;
- aides techniques ou matérielles ;
- formation complémentaire ;
- accompagnement externe (Cap Emploi, Agefiph) ;
- mobilité interne lorsque cela est pertinent.

Les solutions proposées doivent être proportionnées, raisonnables et compatibles avec les préconisations du médecin du travail.

Étape 4 : Mise en œuvre

Les aménagements validés sont mis en place dans les meilleurs délais, avec suivi régulier.

Le RRH et le manager s'assurent de la bonne appropriation des dispositifs.

Étape 5 : Suivi et ajustement

Un suivi est effectué à 1, 3 et 6 mois, puis au besoin.

Les ajustements nécessaires sont proposés à chaque étape, en lien avec le salarié et la médecine du travail.

3.5 Aménagements raisonnables et adaptations de poste

Les aménagements peuvent être :

Techniques : mobilier ergonomique, outils numériques adaptés, casques anti-bruit, logiciels spécifiques, aides visuelles ou auditives.

Organisationnels : temps partiel thérapeutique, tâches repositionnées, pauses supplémentaires, modulation d'horaires.

Procéduraux : consignes simplifiées, tutorat, formations adaptées.

Environnementaux : repositionnement du poste, éclairage adapté, limitation des contraintes physiques.

Le refus d'un aménagement n'est possible qu'en cas de contrainte excessive, démontrée objectivement, et après proposition d'une alternative.

3.6 Rôle de la médecine du travail

La médecine du travail joue un rôle central dans :

L'évaluation des capacités du salarié ;

L'émission de restrictions d'aptitude ;

L'avis sur les aménagements nécessaires ;

La prévention des risques de désinsertion ;

La préparation des retours à l'emploi (visite de pré-reprise et de reprise).

Les avis médicaux sont confidentiels et s'imposent à l'employeur.

3.7 Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP)

La PDP est déclenchée dès qu'une durée d'arrêt dépasse 30 jours ou lorsque l'évolution de l'état de santé laisse présager une limitation durable.

Elle comprend :

- la visite de pré-reprise ;
- les entretiens de liaison ;
- l'étude de poste ou l'étude ergonomique ;
- les démarches d'accompagnement avec Cap Emploi ;
- les financements Agefiph pour maintien dans l'emploi ;
- la mobilisation du CRPE lorsque la reconversion devient nécessaire.

Le but est d'empêcher que le salarié se retrouve sans solution ou sans perspective.

3.8 Mobilité interne et reclassement

Lorsque l'adaptation du poste n'est pas suffisante ou pas possible, la mobilité interne est privilégiée.

Castorama s'engage à :

- recenser les postes compatibles dans le magasin, la région et le réseau ;
- proposer au salarié au moins une solution crédible, avec formation d'adaptation ;
- intégrer la mobilité dans le plan d'accompagnement PDP ;
- mobiliser le **CRPE** lorsque l'évolution professionnelle nécessite une montée en compétences.

Le reclassement doit être **co-construit** avec le salarié et respecter ses souhaits, son bassin d'emploi et les préconisations médicales.

3.9 Reconversion professionnelle

Si le maintien sur un poste proche du métier initial n'est pas possible, une reconversion interne peut être engagée.

Castorama met à disposition :

- un bilan de compétences ;
- un bilan de reconversion ;
- un accompagnement par Cap Emploi ou par un organisme spécialisé ;
- un financement par le fonds "Casto Rebond" (jusqu'à 5 000 €).

La reconversion vise à permettre au salarié de retrouver un emploi durable, compatible avec ses capacités et ses aspirations.

3.10 Gestion des situations d'inaptitude

L'inaptitude intervient uniquement en dernier recours, lorsque toutes les possibilités raisonnables ont été étudiées.

En cas d'inaptitude :

1. Le RRH et le référent handicap lancent immédiatement la recherche de reclassement.
2. Les solutions proposées doivent être compatibles avec l'avis médical et co-construites avec le salarié.
3. La rupture de contrat ne peut être engagée que si aucune solution raisonnable n'existe.
4. Tout refus par l'employeur doit être motivé par des éléments objectifs (impossibilité technique, contrainte excessive).

La direction veille à un traitement humain, équitable et conforme au droit.

3.11 Suivi, pilotage et indicateurs

Les actions de maintien sont pilotées au niveau local et national.

Les indicateurs principaux sont :

nombre de salariés accompagnés dans une démarche de maintien ;
délais moyens de mise en place des aménagements ;
nombre d'études ergonomiques réalisées ;
nombre de reclassements internes réussis ;
taux de maintien à 1 an après aménagement ou reconversion ;
nombre de PDP engagées ;
taux de recours au CRPE.

Ces indicateurs sont suivis par la Commission de suivi (chap. 6).

3.12 Objectifs à trois ans

Axe	Objectif	Échéance	Responsable
Maintien dans l'emploi	95 % des salariés accompagnés maintenus ou reclassés	Fin 2028	DRH / Référent handicap
Aménagements	100 % des solutions mises en place sous 30 jours	Fin 2027	RRH / Managers
PDP	Une PDP engagée dès 30 jours d'arrêt dans 100 % des cas	Fin 2026	RRH / Médecin du travail
Études ergonomiques	1 étude systématique avant toute inaptitude envisagée	Permanent	RRH / Prévention
Reconversion	50 reconversions internes réussies/an	Fin 2028	Direction Formation

Chapitre 4 — Aménagements, adaptations et organisation du travail

L'aménagement du poste et de l'organisation du travail constitue l'un des leviers les plus efficaces pour permettre aux salariés en situation de handicap ou présentant des limitations fonctionnelles de travailler dans de bonnes conditions.

Ces aménagements ont une finalité simple : **adapter le travail à la personne, et non l'inverse**, tout en garantissant la qualité de service et la sécurité.

Ce chapitre décrit les règles communes applicables à tous les établissements Castorama. Il précise les types d'aménagements possibles, les modalités de mise en œuvre, les responsabilités de chacun, ainsi que les délais attendus. L'objectif est d'assurer une pratique homogène, rapide et efficace sur l'ensemble du réseau.

4.1 Objectifs du chapitre

Garantir à chaque salarié l'accès à des aménagements raisonnables, adaptés à ses besoins.

Sécuriser la mise en place rapide de ces aménagements, en limitant les délais et les obstacles administratifs.

Assurer une égalité de traitement entre les établissements et entre les métiers.

Donner aux managers et aux équipes RH des outils clairs pour accompagner les situations.

Promouvoir une organisation du travail accessible, inclusive et compatible avec les contraintes des métiers Castorama.

4.2 Principes généraux

Les aménagements s'appuient sur cinq principes fondamentaux :

Individualisation.

Chaque aménagement est pensé en fonction de la situation du salarié, des préconisations médicales et des contraintes du poste.

Proportionnalité.

Les ajustements doivent être raisonnables et compatibles avec le fonctionnement du magasin, sans entraîner une charge excessive.

Anticipation.

Les aménagements sont mis en place dès les premiers signes de difficulté, sans attendre une inaptitude ou une dégradation de la santé.

Concertation.

Le salarié est systématiquement associé aux décisions. Le RRH, le manager et la médecine du travail collaborent étroitement.

Confidentialité.

Les informations de santé ne sont jamais partagées. Seules les préconisations utiles sont communiquées.

4.3 Typologie des aménagements

Les aménagements peuvent être techniques, organisationnels, environnementaux ou liés à la formation. Les exemples ci-dessous sont illustratifs et non limitatifs.

4.3.1 Aménagements techniques

- Mobilier ergonomique : sièges réglables, tables ajustables, plans de travail adaptés.
- Outilage : cutters sécurisés, outils anti-vibratiles, poignées adaptées, matériel léger.
- Aides numériques : logiciels de synthèse vocale, lecteurs d'écran, zooms d'accessibilité, casques antibruit.
- Aides auditives ou visuelles : boucles magnétiques, signalétiques renforcées, éclairage adapté.

4.3.2 Aménagements organisationnels

- Horaires adaptés (amplitude, pauses supplémentaires, modulation saisonnière).
- Temps partiel thérapeutique ou progressif.
- Possibilité de télétravail lorsque les fonctions le permettent.
- Répartition des tâches en fonction des limitations (ex. moins de manutention lourde, plus de relation client).
- Organisation de la charge de travail pour limiter la fatigabilité (ex. alternance tâches dynamiques/calmes).

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

4.3.3 Aménagements environnementaux

- Positionnement du poste dans un espace plus calme.
- Réduction des sources de bruit ou de stress visuel.
- Circulation plus dégagée.
- Ajustement de l'éclairage ou du contraste.
- Mise à disposition ponctuelle de zones de repos ou de récupération.

4.3.4 Aménagements procéduraux

- Consignes écrites simplifiées ou structurées.
- Fiches procédures adaptées.
- Tutorats renforcés.
- Temps majoré pour les formations ou les évaluations.
- Organisation claire des priorités de tâches.

4.4 Processus de demande et de mise en place des aménagements

Le processus est identique dans tout le réseau afin de garantir rapidité et équité.

Étape 1 : Demande ou signalement

La demande peut émaner :

- du salarié directement ;
- du manager ;
- du RRH ;
- du référent handicap ;
- de la médecine du travail.

Le salarié n'a pas à divulguer son diagnostic médical.

Étape 2 : Analyse des besoins

Le RRH et le référent handicap évaluent :

- les tâches posant difficulté ;
- les solutions envisageables ;
- les contraintes du poste ;
- les préconisations du médecin du travail ;
- les possibilités d'aménagement immédiat.

Quand nécessaire, une **étude ergonomique** est réalisée.

Étape 3 : Décision et plan d'action

Un plan d'aménagement est co-construit et transmis au salarié. Il précise :

- les solutions retenues ;
- les délais de mise en œuvre ;
- les acteurs responsables ;
- les financements possibles (Agefiph, Cap Emploi, OPCO, interne).

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Étape 4 : Mise en œuvre

Les aménagements doivent être :

- réalisés dans les meilleurs délais ;
- testés sur le terrain ;
- ajustés si nécessaire après quelques jours d'usage.

Étape 5 : Suivi et ajustement

Un suivi formel est effectué :

- à 1 mois ;
- à 3 mois ;
- à 6 mois ;
- puis au besoin.

L'objectif est d'assurer la stabilité du salarié et l'efficacité des aménagements.

4.5 Délais de traitement

Afin d'assurer une pratique homogène, Castorama fixe les délais suivants :

- Étude de la demande d'aménagement : sous 15 jours ouvrés ;
- Mise en place d'un aménagement simple : sous 30 jours ;
- Lancement d'une étude ergonomique : sous 20 jours ;
- Adaptation urgente (sécurité / restriction d'aptitude) : immédiate, avec ajustement dans les 48 heures.

En cas de contrainte technique ou logistique, le RRH propose une solution transitoire.

4.6 Aménagements temporaires et situations spécifiques

Certains aménagements peuvent être temporaires, notamment en cas :

- d'accident du travail ;
- de retour de longue maladie ;
- de traitement médical ;
- de limitation fonctionnelle transitoire.

Ces aménagements doivent être réévalués régulièrement, selon la situation du salarié et les préconisations du médecin du travail.

4.7 Autorisation d'absence pour démarches RQTH

Tout salarié engagé dans une démarche de **reconnaissance** ou de **renouvellement de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)** bénéfice, sur présentation d'un justificatif, de **deux (2) jours d'absence autorisée payée par an**, fractionnables en demi-journées.

Ces absences visent à faciliter :

les démarches administratives auprès de la MDPH ;
les rendez-vous médicaux ou paramédicaux requis ;
les évaluations fonctionnelles ou bilans nécessaires au dossier.

L'utilisation de ce dispositif relève du **choix du salarié**, sans obligation de révéler son diagnostic ou sa situation médicale

4.8 Mobilisation des financements externes

Pour limiter le coût des aménagements et faciliter leur déploiement, Castorama mobilise systématiquement :

- **Agefiph** : aides au maintien dans l'emploi, financements matériels ou humains ;
- **Cap Emploi** : accompagnement PDP, adaptation de poste, expertise ;
- **OPCO** : financement des formations ;
- **Assurances** : prises en charge éventuelles selon les situations.

Le référent handicap accompagne les RRH dans le montage des dossiers.

4.9 Responsabilité des managers

Les managers ont un rôle essentiel dans la réussite des aménagements. Ils sont responsables de :

- signaler les difficultés remontées par le salarié ou constatées dans le travail ;
- organiser les tâches pour respecter les restrictions d'aptitude ;
- accompagner l'équipe dans l'intégration des aménagements ;
- maintenir un climat bienveillant et sans stigmatisation ;
- participer à tous les points de suivi.

Un manquement volontaire aux préconisations médicales constitue une faute professionnelle.

4.10 Retour au poste après absence prolongée

Le retour à l'emploi est une étape sensible. Castorama met en place un protocole spécifique :

1. **Visite de pré-reprise**, si le salarié ou le médecin le juge nécessaire.
2. **Entretien de liaison** avec le RRH ou le manager pour préparer le retour.
3. **Étude des aménagements** nécessaires pour éviter la rechute.
4. **Retour progressif** lorsque cela est recommandé : horaires allégés, tâches aménagées.
5. **Suivi régulier** durant les premières semaines.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

L'objectif est un retour à l'emploi sécurisé, stable et durable.

4.11 Prévention des risques professionnels

L'aménagement du poste contribue aussi à la prévention des risques professionnels, notamment :

- troubles musculo-squelettiques ;
- risques psychosociaux ;
- fatigue chronique ;
- stress et surcharge ;
- risques liés à la manutention ou aux postures prolongées.

Les études ergonomiques participent à la réduction de ces risques et bénéficient à toute l'équipe.

4.12 Cas particuliers : troubles cognitifs et psychiques

Pour les salariés présentant des troubles DYS, TDAH, troubles anxieux, troubles du spectre de l'autisme ou troubles psychiques, des aménagements spécifiques peuvent être mis en place :

- environnement calme ou avec repères visuels ;
- consignes structurées, parfois accompagnées d'exemples ;
- réduction de la multiplicité des tâches simultanées ;
- points réguliers et prévisibles avec le manager ;
- aménagements sensoriels (bruit, lumière, circulation).

Ces aménagements sont définis avec le salarié et adaptés en continu.

4.13 Suivi et indicateurs

Les indicateurs suivants sont suivis pour ce chapitre :

- nombre de demandes d'aménagements traitées ;
- délais moyens de mise en place ;
- nombre d'études ergonomiques réalisées ;
- taux de maintien dans l'emploi après aménagement ;
- nombre de contentieux ou signalements liés au non-respect des préconisations ;
- satisfaction des salariés accompagnés.

Ces données sont intégrées au bilan annuel d'inclusion.

4.14 Objectifs à trois ans

Axe	Objectif	Échéance	Responsable
Délais	100 % des aménagements simples sous 30 jours	Fin 2027	RRH / Managers
Ergonomie	1 étude ergonomique avant toute inaptitude envisagée	Permanent	RRH / Prévention
Suivi	Plan de suivi à 6 mois pour 100 % des dossiers	Fin 2026	Référents handicap
Accessibilité	Auditer 100 % des postes sensibles	Fin 2028	Prévention / Travaux
Qualité	Satisfaction des salariés $\geq 90 \%$	Fin 2028	RRH / Direction

Chapitre 5— Sensibilisation, formation et culture inclusive

La construction d'une entreprise réellement inclusive repose sur une transformation durable des comportements, des représentations et des pratiques professionnelles.

Les aménagements, les recrutements et les procédures ne suffisent pas si l'environnement humain n'est pas accueillant, informé et ouvert.

Ce chapitre a pour objectif d'installer une **culture commune de l'inclusion**, partagée par l'ensemble des salariés, quel que soit leur métier, leur ancienneté ou leur fonction.

Il s'adresse à tous : managers, équipes RH, directeurs de magasin, salariés, alternants et partenaires internes.

L'ambition est simple et exigeante : faire de l'inclusion un réflexe quotidien.

5.1 Objectifs du chapitre

Ce chapitre vise à :

- développer une culture collective fondée sur la bienveillance, l'ouverture et l'égalité de traitement ;
- renforcer les compétences des managers et des équipes RH en matière d'accompagnement du handicap ;
- favoriser une compréhension partagée des enjeux d'accessibilité, de maintien dans l'emploi et de non-discrimination ;
- lutter contre les stéréotypes, les idées reçues et les comportements inappropriés ;
- valoriser les initiatives locales et les réussites individuelles ou collectives.

Ces objectifs doivent être intégrés dans le fonctionnement quotidien des établissements.

5.2 Principes d'une culture inclusive

La culture inclusive s'appuie sur des principes simples mais incontournables :

1. **Respect et dignité pour chacun**, quelles que soient ses capacités, son état de santé ou son parcours.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

2. Égalité d'accès aux droits, aux opportunités et à la formation.
3. **Communication ouverte et bienveillante** : écouter sans jugement, poser des questions adaptées, éviter les maladresses involontaires.
4. **Confidentialité absolue** autour des situations individuelles.
5. **Rôle exemplaire des managers**, qui portent la culture au quotidien.
6. **Valorisation de la diversité** des profils, des talents et des modes de fonctionnement.
7. **Co-construction** avec les salariés concernés, les référents handicap et les représentants du personnel.

5.3 Sensibilisation de l'ensemble des salariés

La sensibilisation concerne l'ensemble des équipes. Elle vise à faire connaître les réalités du handicap, les bonnes pratiques et les comportements attendus.

5.3.1 Actions de sensibilisation obligatoires

- Modules e-learning sur le handicap, accessibles à tous.
- Capsules vidéos pédagogiques portant sur les handicaps visibles et invisibles.
- Points d'information sur les droits, aménagements et interlocuteurs internes.
- Intégration d'un volet « inclusion » dans le parcours d'intégration de tous les nouveaux salariés.

5.3.2 Sensibilisation locale

Chaque établissement organise au moins une action annuelle :

- ateliers participatifs ;
- mini-conférences ;
- visites d'associations partenaires ;
- témoignages internes ou externes ;
- actions lors de la **SEEPH** (Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées).

5.3.3 Documentation claire et accessible

Castorama met à disposition :

- fiches pratiques en langage clair ;
- guides synthétiques ;
- supports visuels (affiches, infographies) ;
- FAQ internes ;
- versions FALC pour les salariés concernés.

Les supports sont accessibles sur l'intranet et remis à la demande.

5.4 Formation des managers

Les managers ont un rôle clé dans l'intégration, le maintien et la prévention des ruptures. Ils doivent donc être spécifiquement formés.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

5.4.1 Formations obligatoires

Tous les managers, directeurs de magasin et membres du CODIR bénéficient d'un parcours de formation comprenant :

- « Recruter sans discriminer » ;
- « Manager un collaborateur en situation de handicap » ;
- « Comprendre les restrictions d'aptitude et organiser les tâches » ;
- « Prévenir les risques psychosociaux liés au handicap » ;
- « Adapter la communication et éviter les maladresses » ;
- « Aménagements raisonnables : obligations, outils, bonnes pratiques ».

Ces formations peuvent être suivies en présentiel, distanciel ou en format mixte.

5.4.2 Formation continue

Tous les deux ans, un module de mise à jour est proposé pour :

- suivre les évolutions légales ;
- partager les retours d'expérience ;
- renforcer les réflexes managériaux ;
- diffuser les bonnes pratiques des établissements les plus avancés.

5.5 Formation des équipes RH et des référents handicap

Les RRH et les référents handicap disposent d'un rôle technique et stratégique. Leur formation est donc renforcée.

5.5.1 Thématiques essentielles

- droit du travail et handicap (inaptitude, PDP, aménagements, protections spécifiques) ;
- accompagnement des salariés : posture, écoute active, confidentialité ;
- construction d'un plan d'aménagement ;
- montage des dossiers Agefiph, OPCO, Cap Emploi ;
- analyse ergonomique du poste ;
- suivi des indicateurs et reporting ;
- gestion des situations sensibles ou conflictuelles.

5.5.2 Communauté de pratiques

Un réseau interne réunit chaque trimestre :

- les référents handicap ;
- les RRH ;
- le référent handicap national ;
- les directions concernées.

Ce réseau partage les outils, les retours d'expérience et les innovations.

5.6 Communication interne et externe

Une culture inclusive nécessite une communication régulière, lisible et positive.

5.6.1 Communication interne

- mise en avant des réussites individuelles ;
- témoignages de salariés ;
- reportages sur les initiatives locales ;
- portraits de référents handicap ;
- diffusion d'outils pédagogiques.

5.6.2 Communication externe

Castorama valorise ses engagements auprès :

- des candidats ;
- des écoles ;
- des partenaires sociaux ;
- des acteurs institutionnels du handicap.

L'entreprise participe également aux événements nationaux et régionaux liés à l'inclusion.

5.7 Lutte contre les stéréotypes et comportements inappropriés

La sensibilisation inclut la prévention des biais inconscients et des comportements discriminants.

Les équipes sont formées à :

- reconnaître les stéréotypes les plus répandus ;
- éviter les suppositions sur les capacités d'une personne ;
- adopter une communication respectueuse ;
- prévenir toute mise à l'écart, volontaire ou involontaire ;
- signaler un comportement inapproprié en toute sécurité.

Toute situation de discrimination ou de harcèlement lié au handicap est traitée immédiatement conformément aux procédures internes.

5.8 Mobilisation des ambassadeurs de l'inclusion

Chaque établissement identifie :

- des salariés volontaires ;
- des référents formés ;
- des responsables d'actions locales.

Leur rôle :

- relayer les messages clés ;
- proposer des actions de sensibilisation ;
- accueillir et accompagner les nouveaux salariés BOETH ;
- contribuer au réseau national inclusion.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Ces ambassadeurs constituent un maillon essentiel de la culture inclusive.

5.9 Outils et supports pédagogiques

Castorama met à disposition :

- un kit national de sensibilisation ;
- des modules e-learning actualisés ;
- des vidéos adaptées ;
- une boîte à outils pour managers ;
- le **livret d'intégration inclusive** pour chaque nouveau salarié concerné ;
- un guide "Réflexes pour un management inclusif".

Tous les outils sont vérifiés en termes d'accessibilité (RGAA/WCAG) et disponibles en version langage clair.

5.10 Indicateurs de suivi

Les indicateurs de ce chapitre sont suivis par la Commission de suivi (chap. 6) :

- taux de salariés sensibilisés ;
- taux de managers formés ;
- nombre d'actions locales de sensibilisation ;
- participation à la SEEPH ;
- qualité perçue des formations ;
- nombre d'initiatives valorisées au niveau national ;
- progression du baromètre inclusion.

5.11 Objectifs à trois ans

Axe	Objectif	Échéance	Responsable
Sensibilisation	80 % des salariés sensibilisés	Fin 2027	DRH / Managers
Managers	100 % des managers formés au handicap	Fin 2026	Direction Formation
Culture inclusive	1 action de sensibilisation/an par établissement	Permanent	Directeurs
Communication	1 réussite locale valorisée/an	Permanent	RRH / Ambassadeurs
Baromètre	+10 points/an sur le sentiment d'inclusion	2026-2028	DRH / Référent handicap

Chapitre 6—Gouvernance, pilotage et commission de suivi

La réussite d'une politique inclusive repose sur une organisation solide, lisible et coordonnée.

Pour garantir l'efficacité des actions prévues dans le présent accord, Castorama met en place une gouvernance claire, un pilotage national et local structuré, ainsi qu'une Commission de suivi dotée de moyens, d'un calendrier et d'indicateurs partagés.

Ce chapitre définit précisément les rôles de chacun, les circuits d'information, les obligations de reporting et les modalités de suivi de l'accord.

6.1 Principes de gouvernance

La gouvernance de l'accord repose sur cinq principes essentiels :

1. **Transparence** : les résultats, difficultés et progrès sont partagés régulièrement avec les instances représentatives du personnel et les acteurs internes.
2. **Co-construction** : les représentants du personnel, les référents handicap et les équipes RH participent activement à la définition et à l'ajustement des actions.
3. **Coordination nationale et locale** : un pilotage national garantit la cohérence, tandis que les établissements disposent d'une autonomie d'action adaptée à leur réalité.
4. **Suivi régulier et rigoureux** : chaque action prévue dans l'accord fait l'objet d'un suivi périodique.
5. **Amélioration continue** : les retours d'expérience et les recommandations de la Commission permettent d'ajuster l'accord en temps réel.

6.2 Acteurs de la gouvernance

La politique handicap mobilise plusieurs acteurs, chacun avec un rôle clairement identifié.

6.2.1 Le Référent Handicap National

Il pilote la mise en œuvre de l'accord au niveau du groupe Castorama France.

Ses missions :

- élaborer la stratégie nationale en lien avec la DRH ;
- coordonner le réseau des référents handicap ;
- mettre à disposition les outils, procédures et supports pédagogiques ;
- centraliser les partenariats nationaux (Agefiph, Cap Emploi, écoles, associations) ;
- suivre les indicateurs clés et préparer les bilans annuels ;
- accompagner les établissements rencontrant des difficultés.

Il est garant de l'homogénéité des pratiques sur l'ensemble du territoire.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

6.2.2 Les Référents Handicap Régionaux ou Magasin

Chaque établissement dispose d'au moins un référent handicap.

Leur rôle est essentiel :

- premier point de contact pour les salariés ;
- participation à l'analyse des demandes d'aménagement ;
- coordination avec les RRH et les managers ;
- soutien aux procédures de maintien dans l'emploi ;
- suivi des retours de formation et des actions de sensibilisation ;
- remontée des informations au Référent Handicap National.

Ils disposent d'un temps dédié à cette mission, présenté dans leur fiche de poste.

6.2.3 Les Ressources Humaines (RRH et DRH locales)

Les RRH assurent à l'échelle locale :

- le pilotage opérationnel des situations individuelles ;
- l'organisation des études de poste et études ergonomiques ;
- la mise en œuvre des aménagements ;
- le suivi des parcours de maintien, de mobilité ou de reconversion ;
- le reporting des indicateurs ;
- la sensibilisation des équipes et managers.

6.2.4 Les Managers et Directeurs d'Établissement

Ils sont responsables de :

- la détection précoce des difficultés ;
- l'accompagnement quotidien des salariés ;
- le respect des restrictions d'aptitude et des aménagements ;
- la participation aux entretiens et au suivi des situations ;
- la contribution active aux actions de sensibilisation.

Ils jouent un rôle déterminant dans la qualité de l'environnement inclusif.

6.2.5 La Médecine du Travail et les SPST

Les Services de Prévention et de Santé au Travail interviennent pour :

- évaluer les capacités du salarié ;
- formuler des préconisations ;
- accompagner le maintien dans l'emploi ;
- participer à la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP).

Leurs avis médicaux s'imposent à l'employeur.

6.2.6 Les Partenaires Externes

Cap Emploi, Agefiph, OPCO, associations spécialisées, ergonomes, psychologues du travail complètent les dispositifs internes.

Castorama s'appuie sur ce réseau pour renforcer ses actions.

6.3 La Commission de Suivi de l'Accord

La Commission de suivi garantit une lecture objective et collective de la mise en œuvre de l'accord.

6.3.1 Composition

La Commission réunit :

- la Direction des Ressources Humaines ;
- le Référent Handicap National ;
- un représentant de la Direction Formation ;
- des RRH et directeurs d'établissement invités selon les sujets ;
- les représentants des organisations syndicales représentative ayant participé à la négociation
- le(s) référent(s) handicap siégeant(s) ;
- un représentant du CSEC ou du CSEE lorsque pertinent.

Les experts extérieurs (Cap Emploi, ergonome, Agefiph) peuvent être invités ponctuellement.

6.3.2 Rythme et modalités

- Réunion trimestrielle.
- Réunion **extraordinaire** en cas d'évènement majeur (évolution légale, difficulté critique, projet structurant).
- Envoi systématique d'un **rapport préparatoire** une semaine avant chaque réunion.
- Rédaction d'un **procès-verbal** ou relevé de décisions après chaque séance.

6.3.3 Missions

La Commission est chargée de :

- suivre l'application de l'accord ;
- analyser les indicateurs (recrutement, maintien, aménagements, accessibilité) ;
- identifier les difficultés rencontrées par les établissements ;
- proposer des ajustements opérationnels ;
- piloter les actions nationales (SEEPH, campagnes, outils) ;
- valider les documents nationaux (kit handicap, procédures, guides) ;
- recommander l'activation de financements externes ou de dispositifs spécifiques ;
- préparer le bilan annuel inclusion.

6.3.4 Pouvoirs d'alerte

La Commission peut, à la majorité :

- demander une expertise externe (ergonomie, prévention, organisation) ;
- recommander des actions prioritaires dans les établissements en difficulté ;
- déclencher un audit ciblé d'accessibilité ou d'organisation ;
- proposer une mise à jour rédactionnelle de certaines parties de l'accord (sans révision globale).

6.4 Indicateurs nationaux de pilotage

Les indicateurs suivent les trois axes stratégiques : **recrutement, maintien, aménagements et culture inclusive**.

Recrutement

- taux d'emploi BOETH par établissement ;
- nombre de recrutements BOETH ;
- taux de maintien des recrutés à 12 mois ;
- répartition par métiers et qualifications.

Maintien et aménagements

- délais moyens d'aménagement ;
- nombre d'études ergonomiques ;
- nombre de PDP engagées ;
- nombre de reclassements internes ;
- taux de maintien à 1 an après aménagement.

Culture et formation

- taux de managers formés ;
- taux de salariés sensibilisés ;
- actions locales réalisées ;
- perception de l'inclusion (baromètre interne).

Accessibilité et achats inclusifs

- taux de magasins audités ;
- taux de réalisation des travaux d'accessibilité ;
- volume d'achats inclusifs (EA/ESAT/EATT).

Les indicateurs sont consolidés trimestriellement par la DRH.

6.5 Bilan annuel inclusion

Chaque année, un **bilan national inclusion** est présenté :

- en Commission de suivi ;
- en CSEC ;
- puis diffusé sur l'intranet.

Ce bilan comprend :

- les indicateurs nationaux et régionaux ;
- les réussites et innovations locales ;
- les difficultés et axes de progrès ;
- les recommandations pour l'année suivante.

Ce bilan constitue un outil essentiel pour ajuster les actions et renforcer la dynamique.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

6.6 Mise à jour et amélioration continue de l'accord

L'accord peut être actualisé à la marge, sans révision globale, lorsque :

- une évolution légale ou réglementaire l'impose ;
- une amélioration rédactionnelle est identifiée ;
- la Commission de suivi constate une nécessité opérationnelle.

Toute modification substantielle fait l'objet d'une négociation formelle.

6.7 Objectifs de gouvernance à trois ans

Axe	Objectif	Échéance	Responsable
Pilotage	100 % des régions dotées d'un référent handicap identifié	Fin 2026	DRH
Suivi	4 rapports trimestriels complets/an	Permanent	Référent Handicap National
Accès données	Reporting national automatisé accessible à tous les établissements	Fin 2027	DRH / SI
Commission	100 % des réunions tenues selon calendrier	Permanent	DRH / OS
Amélioration continue	1 plan d'actions annuel validé	Permanent	Commission de suivi

6.8 Dépôt et publicité

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt et d'une publicité conformément aux dispositions légales en vigueur.

Il sera déposé sur la plateforme de téléprocédure du Ministère du Travail via le site internet www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr

Un exemplaire original du présent accord sera remis au secrétariat-greffé du Conseil de Prud'hommes dont dépend le siège social de l'entreprise.

En outre, un exemplaire original de l'accord sera remis à chaque partie signataire.

Enfin, cet accord sera mis à disposition des collègues sur le site Intranet de l'entreprise, et il en sera également fait état dans l'avis mentionnant la liste des accords applicables dans l'entreprise, affiché aux emplacements réservés à la communication de la direction.

Pour les organisations syndicales représentatives :

Sébastien GALLO

Nicolas EUZENOT

Pour la Fédération CFDT des Services

Pour la CGT

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Jean-Paul GATHIER

Pascal LE MANGOUERO

Pour la FEC-CGT-FO

Pour la FNECS-CFE-CGC

Proposition FO

Annexe 1 – Lexique des termes clés

(Version simplifiée et accessible – à afficher ou diffuser sur deux pages)

A

Accessibilité universelle

Principe selon lequel tout environnement (magasin, poste de travail, formation, outil numérique) doit pouvoir être utilisé **par tous**, sans obstacle physique, sensoriel ou cognitif.

L'accessibilité n'est pas une contrainte : c'est une garantie d'égalité réelle.

Agefiph

Association nationale chargée de soutenir l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé.

Elle finance des aménagements de poste, des formations, ou des accompagnements via les **Cap Emploi**.

Aidant (proche aidant)

Salarié qui soutient régulièrement un proche malade, âgé ou handicapé.

Il peut bénéficier d'aménagements d'horaires, de congés spécifiques ou du **don de jours solidaires** prévu par Castorama.

B

BOETH

Acronyme de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés.

Ce sont les salariés comptabilisés dans le taux légal de 6 % d'emploi prévu par la loi.

C

Cap Emploi

Organisme public d'accompagnement spécialisé dans l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Il travaille en lien avec Castorama, la médecine du travail et l'Agefiph.

Commission de suivi Handicap

Instance de dialogue social chargée d'évaluer la mise en œuvre de l'accord handicap.

Chez Castorama, elle est **ouverte à toutes les organisations représentatives**, signataires ou non, dans un esprit d'inclusion et de transparence.

Compensation du handicap

Ensemble des mesures (techniques, humaines ou organisationnelles) permettant de neutraliser les effets du handicap dans le travail.

Exemples : matériel ergonomique, horaires adaptés, tutorat, logiciels de lecture vocale.

CRPE (Contrat de Rééducation Professionnelle en Entreprise)

Dispositif permettant à un salarié, après une maladie ou un accident, de **réapprendre son métier ou d'en découvrir un autre** dans des conditions adaptées, tout en étant accompagné par la CPAM et Castorama.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

D

Désinsertion professionnelle

Perte progressive du lien entre le salarié et son emploi en raison de problèmes de santé non anticipés.

L'objectif de Castorama est de **prévenir** cette désinsertion en agissant tôt : entretiens, aménagements, reconversions.

E

EA (Entreprise Adaptée)

Entreprise classique mais dont au moins 55 % des salariés sont en situation de handicap.

Castorama peut y confier des prestations (nettoyage, logistique, impression) pour soutenir l'emploi indirect.

EATT (Entreprise Adaptée de Travail Temporaire)

Entreprise d'intérim inclusive, qui permet aux travailleurs handicapés d'obtenir des missions adaptées dans des entreprises clientes, avec un accompagnement renforcé.

ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail)

Structure médico-sociale permettant à des personnes handicapées d'exercer une activité professionnelle **dans un cadre protégé**, avec accompagnement social et médical.

Castorama collabore avec plusieurs ESAT pour ses achats responsables.

F

FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

Méthode d'écriture simplifiée permettant de rendre les documents accessibles aux personnes ayant des difficultés de lecture ou de compréhension.

Castorama l'utilise pour certains supports internes (guides, affiches, intranet).

H

Handicap visible / invisible

- **Visible** : limitations physiques perceptibles (mobilité, vue, audition, gestes).
- **Invisible** : troubles non apparents (maladies chroniques, douleurs, troubles DYS, anxiété, TDAH, etc.).
- Les deux méritent la même attention et la même adaptation.

I

Inaptitude médicale

Décision du médecin du travail déclarant un salarié inapte à son poste actuel.

Avant toute mesure de rupture, Castorama s'engage à **proposer un reclassement** ou une reconversion adaptée.

Inclusion

Processus qui consiste à **adapter l'environnement** aux besoins de chacun, plutôt qu'à demander à chacun de s'adapter à l'environnement.

C'est le principe directeur de tout l'accord.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

M

Maintien dans l'emploi

Toutes les actions destinées à éviter qu'un salarié perde son poste pour des raisons de santé : aménagement, reclassement, reconversion, accompagnement médico-social.

MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)

Guichet unique qui évalue le handicap et attribue la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

P

PDP (Prévention de la Désinsertion Professionnelle)

Plan d'action coordonné entre le salarié, Castorama, la médecine du travail et Cap Emploi, pour anticiper une situation d'inaptitude.

Objectif : **agir avant la rupture**, pas après.

Prévention

Toutes les démarches mises en place pour éviter que des difficultés de santé ne se transforment en incapacité de travail.

Chez Castorama, la prévention passe par l'écoute, la réactivité et la formation.

R

Référent Handicap

Salarié formé, présent dans chaque magasin, qui informe, oriente et accompagne ses collègues sur les questions liées au handicap.

Il dispose d'un temps dédié (5 h/mois) et d'un lien direct avec la DRH et le référent national.

Reclassement

Recherche d'un poste compatible avec les restrictions médicales du salarié, dans son établissement ou dans un autre site Castorama.

Toujours proposé avant toute rupture de contrat.

RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé)

Statut officiel délivré par la MDPH, ouvrant droit à des aides, aménagements et accompagnements.

Le salarié reste libre de la déclarer ou non à son employeur.

S

SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées)

Événement annuel de sensibilisation organisé dans chaque magasin.

Castorama y participe avec des animations, témoignages, ateliers et partenariats.

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

T

Taux d'emploi de 6 %

Objectif légal minimal d'emploi de travailleurs handicapés dans les entreprises de plus de 20 salariés. Castorama vise **au moins 6 % par établissement**, pas seulement au niveau national.

V

Visite de pré-reprise / reprise

- **Pré-reprise** : avant la fin d'un arrêt long, pour préparer le retour.
- **Reprise** : obligatoire après 30 ou 60 jours selon le type d'arrêt.
- Elles permettent d'anticiper les aménagements nécessaires.

Z

Zone de repos / espace calme

Espace identifié dans chaque établissement pour permettre aux salariés concernés de se reposer temporairement, en cas de douleur ou de fatigue.

En résumé

Ce lexique a pour but d'aider chacun à parler du handicap avec les bons mots, sans tabou ni maladresse. Il est conçu pour être affiché, partagé et utilisé comme **outil de dialogue au quotidien**.

Annexe 2 – Guide pratique “Les 10 réflexes pour un management inclusif”

(À destination des managers et chefs d'équipe Castorama)

1. Parler du handicap simplement, sans détour ni malaise

Réflexe : aborder le sujet avec la même attention que tout autre sujet de travail.

Éviter les silences gênés ou les formules maladroites (“tu es courageux”).

Exemple concret :

“Si tu as besoin d'un aménagement pour ton poste, on peut en parler ensemble. On regardera avec les RH ce qui est possible.”

À retenir : un ton normal et une écoute sincère valent mieux qu'un excès de précautions.

2. Écouter avant d'agir

Réflexe : ne jamais présumer des besoins d'un salarié.

Chaque situation est unique : ce n'est pas le handicap qui dicte l'aménagement, c'est **la personne**.

Exemple :

Deux collègues ont des troubles auditifs : l'un veut un casque, l'autre préfère lire les briefings écrits.

Bon réflexe : demander d'abord “qu'est-ce qui t'aiderait le plus dans ton travail ?”

3. Agir vite quand une difficulté apparaît

Réflexe : dès qu'un salarié évoque une gêne durable, une fatigue ou une limitation, déclencher une réunion courte RH / manager / salarié.

Exemple :

Un vendeur signale des douleurs au dos → étude ergonomique sous 15 jours.

Objectif : éviter que la situation ne s'aggrave ou ne débouche sur une inaptitude.

4. Adapter le poste plutôt que le salarié

Réflexe : c'est le poste qui doit s'ajuster, pas la personne.

Les aménagements peuvent être matériels (siège réglable, outils adaptés), organisationnels (pauses, horaires) ou humains (tutorat, binôme).

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

Exemple :

- Placer un terminal à hauteur variable.
- Prévoir un chariot adapté pour limiter le port de charges.
- Réorganiser le planning pour éviter les pics physiques après une rééducation.

Motto Casto : on ne remplace pas une compétence, on adapte l'environnement pour qu'elle s'exprime.

5. Prévenir la fatigue et les surcharges

Réflexe : identifier les signes d'épuisement, les absences répétées, ou les difficultés à tenir les cadences.

Action : proposer une **pause supplémentaire de 15 minutes** (prévue par l'accord), un allègement temporaire des tâches, ou un appui de l'équipe.

Exemple :

"Tu sembles un peu à bout ces derniers temps, on peut revoir ensemble ton organisation ?"

À retenir : prévenir la désinsertion, c'est souvent juste donner un peu de marge avant que la situation ne dérape.

6. Mobiliser les bons relais internes

Réflexe : le manager n'est pas seul.

Il s'appuie sur :

- le **Référent Handicap** (pour les démarches et aménagements),
- le RRH magasin,
- la **Médecine du travail** pour les préconisations,
- la **CSSCT** pour les aspects santé et sécurité.
- Exemple :
- Un salarié revient d'un long arrêt → le manager alerte le RRH pour organiser la **visite de pré-reprise** et un entretien d'accueil.

7. Garantir la confidentialité et le respect

Réflexe : les informations de santé ne concernent que la personne, le manager et le RRH.

Éviter les conversations d'équipe sur "pourquoi il part plus tôt" ou "pourquoi il a un siège spécial".

Exemple de phrase utile :

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

"C'est un aménagement validé par la médecine du travail, pas besoin d'en discuter entre nous."

À retenir : la confiance du salarié dépend de ta capacité à protéger sa vie privée.

8. Intégrer le handicap dans la vie d'équipe

Réflexe : ne pas isoler le collègue concerné.

Le handicap n'exclut pas de participer à la performance collective, aux réunions, aux formations ou aux moments conviviaux.

Exemples :

- S'assurer que les supports de réunion sont lisibles et accessibles.
- Adapter la durée ou le format des briefs si nécessaire.
- Prévoir un binôme sur les périodes de forte activité.

Idée clé : l'inclusion, c'est quand personne n'a besoin d'expliquer pourquoi il est présent.

9. Donner accès à la formation et à la progression

Réflexe : proposer les mêmes opportunités de développement à tous, en veillant à la compatibilité avec les besoins spécifiques.

Exemples :

- Autoriser un temps majoré pour les modules e-learning.
- Demander aux organismes de formation d'adapter les supports (LSF, sous-titres, police accessible).
- Encourager les projets de reconversion ou de montée en responsabilité.

Bon réflexe : "Quelles formations t'intéresseraient cette année ? On peut voir ensemble comment les adapter."

10. Valoriser la diversité et montrer l'exemple

Réflexe : un manager inclusif donne le ton.

Quand il parle d'un collègue en situation de handicap, il en parle comme d'un professionnel compétent, pas comme d'un "cas particulier".

Exemples :

Proposition accord sur l'inclusion des personnes en situation de Handicap 2026 2028 :

- Mettre en avant une réussite d'équipe où figurent des salariés handicapés.
- Inviter un collègue à témoigner pendant la SEEPH.
- Remercier publiquement les équipes pour leur engagement dans l'inclusion.

Rappel : ce que tu valorises devient la norme.

En résumé – Le kit mental du manager inclusif Castorama

Réflexe	Question à se poser	Action clé
1. Parler simplement	Ai-je abordé le sujet sans gêne ?	Dire les choses naturellement.
2. Écouter	Ai-je bien compris ses besoins ?	Laisser la personne expliquer.
3. Agir vite	Ai-je déclenché l'échange RH ?	Réagir sous 15 jours.
4. Adapter le poste	Puis-je changer l'environnement ?	Modifier le poste, pas la personne.
5. Prévenir la fatigue	Ai-je vu les signaux faibles ?	Pause, soutien, rythme adapté.
6. Mobiliser les relais	Ai-je contacté le bon acteur interne ?	Référent, RRH, médecin, CSSCT.
7. Respecter la confidentialité	Ai-je protégé ses infos ?	Silence professionnel.
8. Intégrer dans l'équipe	Est-il inclus dans la vie du magasin ?	Inviter, impliquer, valoriser.
9. Former et faire évoluer	Ai-je proposé la formation adaptée ?	Oui, au même titre que les autres.
10. Donner l'exemple	Quelle image je renvoie ?	Parler positivement, encourager.

Message final

Être manager inclusif, c'est faire confiance, observer, écouter et ajuster.

L'inclusion n'est pas une mission de plus : c'est une façon de manager mieux.

Un collègue bien accompagné, c'est une équipe plus forte.