



Communiqué de presse
Massy, le 11 octobre 2021

“Oui” à tous nos clients sourds et malentendants : Carrefour lance l’apprentissage de la langue des signes dans ses magasins

Carrefour annonce un plan d’action visant à développer l’apprentissage de la langue des signes française (LSF) dans ses magasins, afin de proposer la meilleure expérience possible à ses Clients sourds et malentendants. La satisfaction client est au cœur de la mission du Groupe. Après le lancement en avril des heures silencieuses en magasin en faveur des personnes présentant un trouble du spectre autistique, la démarche marque une nouvelle étape dans l’ambition d’inclusion de Carrefour.

Il est estimé qu’il y a 4 à 5 millions de personnes malentendantes en France, dont 300 000 personnes sourdes, d’après la Fédération nationale des sourds de France. Pour faciliter leur expérience en magasin et proposer l’expérience la plus inclusive possible à tous ses Clients et collaborateurs, Carrefour lance une campagne de sensibilisation et de formation de ses personnels en magasin à la Langue des Signes Française (LSF).

Pour préparer son plan d’inclusion des clients sourds et malentendants, Carrefour est entré en partenariat avec l’Association Régionale pour l’Intégration des Sourds (ARIS).

Le plan d’action consiste en 4 axes :

1/ Une grande campagne de sensibilisation, “Oui” à tous nos clients sourds et malentendants, sera lancée au sein de l’entreprise. L’ensemble des collaborateurs de l’enseigne sera incité à apprendre les 10 signes pour bien accueillir une personne sourde ou malentendante en magasin. Les 10 expressions retenues sont : “bonjour”, “oui”, “merci”, “bienvenue chez Carrefour”, “s’il vous plaît”, “suivez-moi”, “ticket de caisse”, “tout va bien ?”, “carte de fidélité” et “au revoir”.

2/ Le passage en caisse peut parfois s’avérer difficile pour les personnes sourdes et malentendantes. Une fiche mémorielle rappelant les 10 signes clés sera mise à disposition du personnel à chaque caisse.

3/ En partenariat avec l’ARIS, des séances de sensibilisation et de formation seront organisées pour les collaborateurs volontaires afin d’assurer que chaque magasin dispose d’au moins un collaborateur sensibilisé à l’accueil des personnes sourdes et malentendantes en magasin d’ici fin 2022. Les formations comprendront notamment des modules de compréhension de la surdité et des ateliers de pratique de la LSF.



4/ Pour les salariés Carrefour souhaitant aller plus loin, deux formations approfondies de deux fois deux jours, ou 5 jours consécutifs, sont proposées, en partenariat avec l'ARIS, dans le cadre du plan de formation proposé aux collaborateurs.

Une journée de formation « Inclusion collaborateur sourd » peut également être proposée à tout magasin accueillant un nouveau salarié sourd. Elle comprend une session de Sensibilisation à la Surdité, ainsi qu'un atelier découverte des signes de base pour communiquer dans le cadre de situations professionnelles simples.

Ce plan d'action destiné aux Clients de Carrefour vient compléter les nombreux dispositifs accessibles aux collaborateurs sourds ou malentendants en lien avec les missions handicap du Groupe, par exemple l'accès à un logiciel de retranscription en direct (présentation orale, conversation téléphonique,...), mise à disposition d'interprètes LSF lors des formations, entretien de carrière, etc., appareillage auditif financé par la Mission handicap.

   travers cette démarche, Carrefour poursuit ses efforts pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, qu'il soit visible ou non.

« Dans la société inclusive que nous voulons construire, les grandes entreprises jouent un rôle essentiel. Avec ce dispositif volontariste pour l'inclusion de ses clients sourds et malentendants, Carrefour montre la voie et j'espère que d'autres enseignes suivront son exemple ».

Sophie Cluzel, Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées.

« La diversité, l'inclusion, et notamment l'attention aux personnes en situation de handicap, sont au cœur de l'ADN de Carrefour. Je salue l'engagement du Gouvernement à nos côtés en ce jour qui marque une nouvelle étape dans notre politique en faveur des personnes handicapées. Offrir chaque jour le meilleur accueil possible à tous nos clients, c'est la promesse que nous voulons tenir dans chaque magasin. »

Alexandre Bompard, Président-Directeur Général Carrefour

« Notre partenariat avec Carrefour permettra de développer l'apprentissage de la langue des signes française au service du vivre ensemble ! »

Sébastien Hennequin, Directeur Général de l'ARIS

Service de presse Carrefour

Tél. : 01 58 47 88 80 / Email : presse_groupe@carrefour.com

A propos de Carrefour en France

En France, Carrefour est présent au travers de 4 formats (hypermarché, supermarché, proximité, cash&carry) et plus de 5 200 magasins. Depuis soixante ans, Carrefour s'affirme comme le partenaire de la vie quotidienne de millions de clients en leur proposant un large choix



de produits et de services au meilleur prix. Pour répondre aux nouveaux modes de consommation et faciliter les courses de ses clients, Carrefour développe des solutions multicanales (e-commerce, Drive, Click and Collect, livraison express, applications mobiles). Carrefour emploie 105 000 collaborateurs et accueille chaque jour plus de 3 millions de clients en France.

Pour plus d'informations : www.carrefour.com (espace presse), www.carrefour.fr ou pour nous suivre sur Twitter : @CarrefourFrance, @GroupeCarrefour.

A propos de l'Association Régionale pour l'Intégration des Sourds

ARIS France est l'un des acteurs majeurs et incontournables dans le domaine du handicap et plus particulièrement sur le secteur du handicap auditif. Les moyens mis en œuvre sont la diversité de ses activités (auto-école, pôles d'interprètes en LSF, Codeur LFPC, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi et un centre de formation...,) de ses salariés, et sans compter sur ses délégations régionales organisées en antennes afin d'être au plus près de ces usagers et des enjeux d'un territoire. Organisation responsable sur les plans social et environnemental, ARIS France est un acteur qui s'engage dans la société civile et dans l'économie sociale et solidaire.

Pour plus d'informations : www.arisfrance.fr, ou pour nous suivre sur Twitter: @Arisfrance