

Les magasins

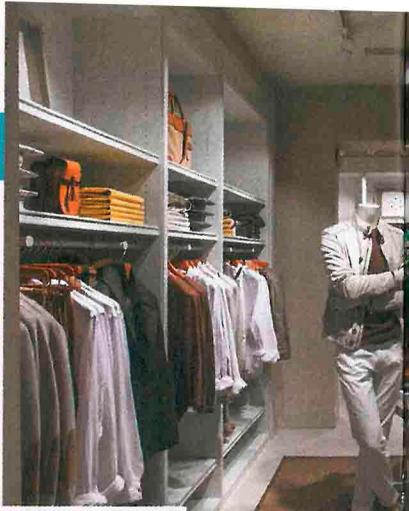


UNE ÉQUIPE DE VENTE MOTIVÉE

En général, les personnes handicapées représentent deux tiers des effectifs, un peu moins dans le cas des boutiques tournées vers le handicap mental ou psychique, où l'intégration, plus délicate, oblige à procéder par palliers.

CADRE SOIGNÉ

Les architectes d'intérieur d'Inditex s'assurent que les boutiques For & From soient alignées sur les standards de qualité du groupe espagnol, numéro un mondial de la mode.



For & From, la franchise sociale

Ces magasins, des outlets, sont franchisés à des associations d'insertion professionnelle de personnes handicapées. Compte tenu de leur succès, leur nombre devrait augmenter ces prochaines années. Exemple dans le Massimo Dutti d'Igualada, près de Barcelone.

10

magasins outlets de enseignes Massimo Dutti, Oysho, Tempe, Stradivarius et Bershka
5,3 M€ Le CA 2015 (avec 9 magasins)

85 Le nombre de personnes handicapées employées

Source : Inditex

Apriori, rien ne distingue le Massimo Dutti récemment ouvert par Inditex à Igualada, près de Barcelone, des 700 unités de l'enseigne. Au contraire, l'image de luxe accessible liée à cette chaîne est renforcée par la localisation de la boutique dans un immeuble construit en 1905, représentatif du modernisme catalan. Pourtant, dans le vestibule d'entrée, la mention «For & from», sous le blason de la marque, intrigue. Tout comme le fait qu'il s'agisse d'un outlet de 300 m², et que six des quinze employés soient atteints d'un handicap mental. «C'est la dixième unité de For & From, un programme d'intégration socioprofessionnelle de personnes souffrant d'un handicap physique ou mental, dont la mise en place a nécessité beaucoup de tact et de temps, mais qui est prêt à grandir, y compris à l'international», résume un membre du département de responsabilité sociale du groupe.

Comme presque toujours chez Inditex, For & From est né de manière empirique, concrètement en 2002 à Palafoxells (Barcelone), où se situe la plate-forme logistique de Bershka, avec l'ouverture d'un premier outlet de Massimo Dutti.

Changer la perception du handicap

Lancée en collaboration avec une fondation (El Molí d'en Puigvert) et un psychiatre, l'idée était d'offrir aux personnes atteintes d'un handicap mental sévère la possibilité de s'intégrer professionnellement grâce à l'expérience de la vente en magasin. «C'est une activité plus formatrice que le travail sur une plate-forme logistique ou en usine, car ces personnes sont au contact des clients. Son autre grand mérite est de modifier la perception du handicap à une échelle beaucoup plus vaste», affirme Jaume Plana, responsable des ressources humaines de Moltact, l'association qui gère le point de vente d'Igualada et en a même recruté la directrice. En effet, l'une des particula-

Les concepts
magasins

lsa.fr





LIEU PRESTIGIEUX

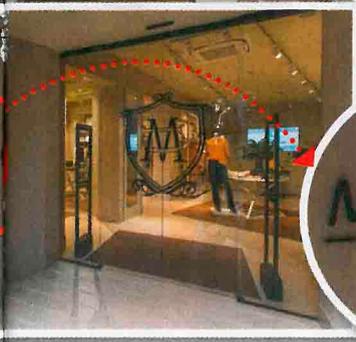
D'abord implantés dans les rues secondaires de villes de taille moyenne, les For & From jettent aujourd'hui leur dévolu sur des centres commerciaux ou des emplacements réputés, comme cet immeuble moderniste d'Igualada, près de Bordeaux.

LES ASSOCIATIONS À LA TÊTE DES OUTLETS

Inditex reste en retrait, et ce sont les associations d'intégration des personnes handicapées, comme ici l'équipe dirigeante de Moltacte, à l'origine de l'outlet Massimo Dutti d'Igualada, qui gèrent les points de vente.

SOBRIÉTÉ

La mention For & From est discrète, et le client n'a pas toujours conscience d'entrer dans un magasin, dont les bénéfices serviront à l'intégration professionnelle des personnes handicapées.



Massimo Dutti
for&from



PHOTOS : MASSIMO DUTTI

iale d'Inditex

rités de For & From est la position de «franchiseur social» occupée par Inditex. Quelle que soit l'enseigne choisie, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho ou Tempe, le groupe se charge surtout d'effectuer une donation initiale, de trouver le local (dans des villes de taille moyenne), de l'aménager et de fournir les articles de ses collections antérieures à moins de 60 % du prix. À charge pour les associations collaboratrices de revendre ces articles en réalisant une marge (les discounts vont en général de 40 à 50 %), et en assurant la gestion totale du point de vente. De son propre aveu, le numéro un mondial de la mode y trouve son intérêt : écouler une partie des stocks de ses collections antérieures et renforcer les liens avec ses bassins d'emploi où étaient localisées les premières boutiques For & From. Les salariés atteints d'un handicap, eux, semblent

Une approche originale

- Tous les magasins sont des **outlets** de différentes enseignes d'**Inditex**.
- Les personnes y travaillant souffrent de **handicaps** (mental ou physique) parfois sévères.
- **Les associations** de personnes handicapées à l'initiative des projets **assument la gestion**.
- Les ventes n'entrent pas dans les résultats d'Inditex, et **les bénéfices** reviennent aux **associations**.

séduits. «*Je travaille depuis un an et demi, près de Gérone, et ça a changé mon existence. Je me sens heureux, plus accompli, et cela se reflète dans ma vie sociale*», raconte Carles, un vendeur qui a aidé à former l'équipe d'Igualada. En effet, pour faire face au jour le jour exigeant d'un point de vente Inditex, deux mois de formation sont nécessaires, ainsi que le suivi d'un psychologue. «*Quand nous les choisissons, nous savons que ces personnes ne pourraient pas travailler dans un magasin de mode dit normal, mais l'objectif est qu'elles puissent le faire après être passées par ici*», précise Ana Artazcoz, directrice commerciale de Moltacte. Pour y parvenir, Inditex déploie toutes ses ressources de leader mondial, dépêchant sur place ses meilleurs architectes, décorateurs et vitrinistes. Si le travail réalisé dans le Massimo Dutti d'Igualada est impressionnant, d'autres points de vente For & From, tournés vers le handicap physique, surprennent par leur inventivité. De plus, «*commerciallement, c'est un succès, et les performances financières de ces boutiques ne diffèrent pas de celles du reste du groupe*», affirment les responsables d'Inditex, l'œil déjà fixé sur la prochaine ouverture For & From : un outlet Pull&Bear situé à Ferrol, en Galice, sur les terres du groupe. ■■■

ARMAND CHAUVEL, À IGUALADA