

► **Contact avec les client-es**

Pensez à la dimension humaine !
Pendant les heures silencieuses,
la probabilité que vous interagissiez en tant que commerçant-es
avec des personnes hypersensibles aux stimuli est plus élevée,
il est donc important d'adopter une posture de respect et de
patience accrue dans vos interactions.

Dans le cas de l'autisme en particulier, les client-es pourraient
être dérangées par le fait d'être touché-es. Si dans le cadre de
votre activité vous avez l'habitude d'avoir un contact physique
avec des client-es (ex : soins, essayages, mesures de sécurité...),
il est important de demander en amont leur consentement.
Il peut également arriver que vos client-es évitent le contact
visuel ou présentent une manière de poser des questions que
vous jugeriez brusque ou inhabituelle.



► **La sensibilisation au sein de votre équipe**

Il est important d'expliquer à l'équipe le but de la démarche
avant la mise en place des heures silencieuses. Dans ce cadre, Luxembourg
Confederation propose des workshops d'information pour les entreprises
(Voir la rubrique « Vos personnes de contact » au dos de ce dépliant).



► **Durée et choix des plages horaires :**

Un minimum de deux heures par plage horaire est recommandé pour laisser assez de
temps aux personnes concernées de faire leurs courses dans des conditions
favorables. De plus, il est préférable de proposer des heures silencieuses au moins
deux fois par semaine : si votre flux d'affluence le permet, une fois dans la matinée et
une fois dans la soirée est idéal pour s'ajuster ainsi au rythme de vie de chacun.

Cependant, chaque établissement est bien sûr libre de choisir ses propres plages
horaires pour instaurer les heures silencieuses.

► **Comment choisir vos plages horaires pour les heures silencieuses ?**

→ Choisissez des plages horaires habituellement
peu fréquentées.

→ Évitez les horaires de livraison, de ménage,
de mise en rayon et d'autres activités bruyantes.

→ Proposez des créneaux les mardi et jeudi
après-midi, quand la plupart des enfants
ne sont pas à l'école, pour permettre aux
familles de venir.

→ Proposez des plages horaires qui s'étendent
jusqu'à 17-18h pour permettre aux personnes
actives de profiter aussi de cet aménagement.

Remarque : La transition entre heures silencieuses et heures normales
devrait idéalement se faire de manière progressive et non brutale (10-15
minutes avant et après). On peut déjà commencer à baisser la musique et
les lumières dans le quart d'heure qui précède le début de la plage
horaire des heures silencieuses. Cela évite que les client-es pensent qu'il
y a une coupure d'électricité et permet aux commerçants d'ajuster leur
activité en amont. Encore plus important, rallumer d'un seul coup la
musique et les lumières risque de provoquer des effets adverses chez les
personnes hypersensibles. Il est donc recommandé de prévoir une
dizaine de minutes avant de retourner à votre rythme habituel. Cela
permet également aux personnes hypersensibles, si elles ont un peu
débordé, de terminer leur shopping plus sereinement.



Points de vigilance :

- **Veiller à la sécurité :** les mesures se prennent en tout respect des conditions de sécurité. Il faut que
les sorties de secours et sons d'alarmes puissent être vues et entendus pendant les heures silencieuses.
- **Prendre en compte d'autres situations de handicap.** Par exemple, l'ajustement du niveau de la lumière
devrait se faire en considérant que les personnes malvoyantes ne soient pas incommodées par la
baisse de luminosité.



**COMMENT RÉAGIR FACE
À UN EFFONDREMENT ?**



- Éviter de toucher la personne ou la forcer
à quoi que ce soit ✓
- Éloigner la foule qui pourrait se former
autour d'elle ✓
- Si l'établissement est pourvu d'un endroit
d'isolement (SAS de décompression), il est
recommandé de lui proposer de l'y accompagner ✓

Important

La gestion de la
communication en cas de
turnover/CDD : Pensez à bien
expliquer la démarche à toute
nouvelle personne arrivant dans
l'équipe en intégrant cette
information dans votre process
d'intégration !



2H PAR JOUR
2 FOIS PAR SEMAINE

► **Pour aller plus loin...**

Autres stimuli

Les odeurs et températures peuvent aussi être des éléments auxquels
certaines personnes vont être plus sensibles que d'autres. Dans un grand
magasin avec une variété de produits ou un centre commercial, il est
possible de réaliser un **plan sensoriel**. Un plan sensoriel consiste à indiquer
à l'aide d'icônes les différents stimuli que le client hypersensible peut
rencontrer sur son chemin et lui permettre d'éviter certains stimuli ou du
moins à s'y préparer.



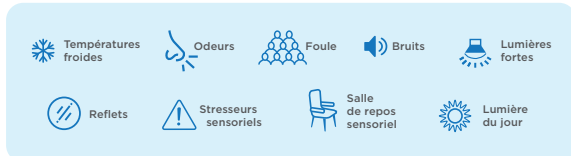
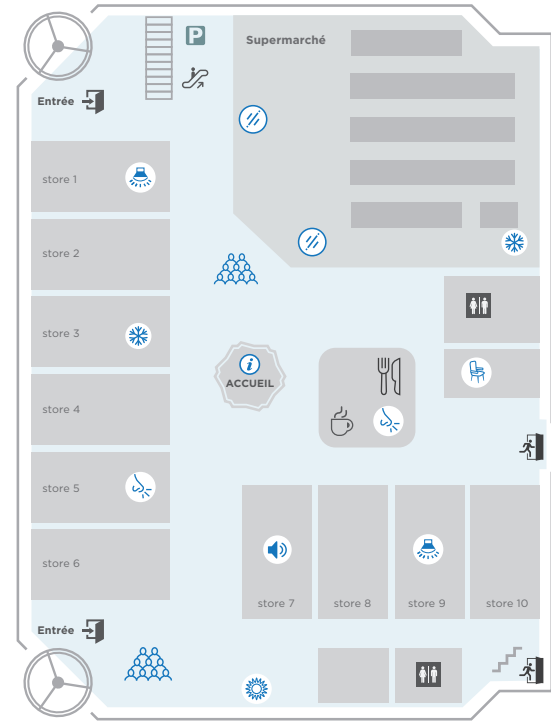
Le SAS de décompression

Il est recommandé, particulièrement dans les centres commerciaux ou
grands magasins, d'identifier un espace préférentiellement clos, pratiquement
dénué de stimuli dans lequel la personne hypersensible pourra se réfugier si
elle se sent surstimulée. Ces SAS de décompression ne sont pas divulgués au
grand public, mais indiqués sur le site « **Watassnormal.lu** », de sorte que
seules les personnes qui en ont réellement besoin sachent où ils se situent.

Bon à savoir

Si vous souhaitez être assisté dans l'implémentation des heures silencieuses,
vous pouvez contacter **Luxembourg Confederation** (voir ci-dessous « Vos
personnes de contact »).

Exemple (fictif) de plan sensoriel d'un centre commercial
avec une galerie marchande



COMMENT PARTICIPER AUX HEURES SILENCIEUSES ?

**1. Analyse sur la praticabilité
des mesures par les entreprises**

- Identifier les mesures faisables.
- Identifier les contraintes techniques
- Identifier les plages horaires pour les heures
silencieuses par magasin/centre commercial
- Définir les magasins participants
(dans le cas des centres commerciaux)

**2. Prise de contact avec
Luxembourg Confederation**

- Confirmer la participation en envoyant les
informations identifiées au point 1 par mail à :

Janssen.liu@confederation.lu
Steven.Scheuer@confederation.lu

- Communiquer les mesures prises dans
le cadre des heures silencieuses
- Si besoin, demander à Luxembourg Confederation
pour l'organisation d'un workshop d'information
- Si besoin, chaque établissement peut recevoir
un conseil spécial par la Fondation Autisme
Luxembourg pour évaluer les mesures identifiées

**3. Envoi du toolkit de la campagne « Heures silencieuses,
je m'engage ! » par Luxembourg Confederation**

- Signature de la charte d'engagement volontaire
- Envoi des stickers et des flyers par Luxembourg Confederation

Les magasins participants seront affichés sur le site web :
www.watassnormal.lu

► **VOS PERSONNES DE CONTACT**

Ministère de la Famille, des solidarités, du Vivre ensemble et de l'accueil
Nathalie Calmes +352 247 865 57 nathalie.calmes@fm.etat.lu

Luxembourg Confederation
Janssen Liu +352 439 444 723 janssen.liu@confederation.lu
Steven Scheuer +352 439 444 721 steven.scheuer@confederation.lu

Fondation Autisme Luxembourg (FAL)
Patrick Simon +352 26 91 11 268 patrick.simon@fal.lu

IMS Luxembourg +352 26 25 80 13 info@chartediversite.lu

Conseil expert Joanne Theisen contact@joannetheisen.com

ISBN : 978 - 2 - 91982 - 505 - 9
Février 2024



CAMPAGNE NATIONALE

HEURES SILENCIEUSES

je m'engage !



“ Réaliser ses courses efficacement et rapidement ?
Cela peut s'avérer cependant très difficile pour beaucoup
de gens, en particulier ceux qui sont hypersensibles aux bruits,
aux odeurs, à la lumière ou simplement à la foule. Je suis ainsi ravi
de pouvoir vous présenter la campagne « Heures silencieuses »
et j'espère que les commerçants seront nombreux à s'impliquer pour
rendre plus inclusive l'expérience d'achat de leurs consommateurs. ”



Max Hahn - Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

**LA CAMPAGNE DES HEURES SILENCIEUSES
AU LUXEMBOURG**

Les heures silencieuses sont des plages horaires mises en
place dans les commerces et centres commerciaux, durant
lesquelles les stimuli sensoriels (visuels, auditifs, etc...) sont
diminués afin que les personnes hypersensibles puissent
faire leur shopping dans des conditions favorables. Il s'agit
d'une démarche d'inclusion, implémentée depuis quelques
années déjà avec succès dans les pays anglo-saxons, ainsi
qu'en Belgique et en France, à laquelle le Grand-Duché a
décidé de participer à échelle nationale à l'initiative du
Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble
et de l'Accueil. Participer à cette campagne implique de
s'engager à diminuer les stimuli sensoriels autant que
possible, dans la limite de vos contraintes techniques,
durant les plages horaires de votre choix. Cela peut donc
prendre de multiples formes et il n'y a pas de seuil
minimum fixé à atteindre. Ce guide condense toutes les
informations nécessaires pour vous permettre de
comprendre concrètement à quoi correspond cette
campagne nationale, et vous accompagne si vous souhaitez
l'implémenter dans votre commerce.

- ✓ Cinq raisons pour participer
aux heures silencieuses
- ✓ Quel est le public cible ?
Zoom sur l'autisme
- ✓ Comment implémenter
les heures silencieuses ?
- ✓ Comment participer à la
campagne nationale ?



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil



5 RAISONS POUR PARTICIPER AUX HEURES SILENCIEUSES



1. Le bien-être des personnes hypersensibles aux stimuli

L'hypersensibilité sensorielle est une perception et une réactivité accrue aux stimuli externes. On peut l'observer dans de nombreuses conditions telles que le spectre de l'autisme (TSA), le trouble déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH), le syndrome de Gilles de la Tourette (SGT) le trouble anxieux généralisé (TAG), ou encore le trouble de stress post traumatique (TSPT). La réactivité accrue aux stimuli entraîne différents niveaux d'inconforts au quotidien se graduant de la gêne jusqu'au handicap selon les personnes. Dans des environnements particulièrement stimulants, elles peuvent être sujettes à une surcharge sensorielle, le cerveau reçoit trop de stimuli simultanément et ne sait plus quelle information prioriser. Le cerveau envoie alors un signal d'alarme au corps, ressenti comme un besoin de s'extraire ou de s'éloigner des stimuli, ce qui peut déclencher de la panique, du stress, ainsi que diverses réactions physiologiques (ex : difficultés à respirer) et comportementales (ex : la fuite, des cris,...).

2. Le bien-être des commerçant-es

Le bien-être des commerçants est également à considérer. Même les personnes peu sensibles aux stimuli sensoriels peuvent bénéficier de ces heures plus calmes. Pour les employé-es de magasin, souvent exposé-es à des lumières vives et un fond sonore constant, ces moments de tranquillité sont vécus comme une pause offerte dans leur semaine, leur permettant de travailler dans un environnement plus serein. Il est également possible que certain-es de vos employé-es soient eux-mêmes hypersensibles à ces stimuli. Adopter des heures silencieuses contribue donc à créer un lieu de travail plus agréable et inclusif pour tous.

« J'apprécie les deux coupures par semaine que me procurent les heures silencieuses, comme il y a généralement trop de stimuli le reste du temps. »

Employée d'une boutique participant aux heures silencieuses

4. Séduire une nouvelle clientèle

Instaurer les heures silencieuses permet d'attirer une clientèle qui préfère profiter de ces conditions de shopping leur procurant un confort incomparable et salutaire. Par exemple, les parents d'enfants hypersensibles aux stimuli seront particulièrement intéressés par cet aménagement. Les Shopping Center Kirchberg et Cloche d'Or ont ainsi pu constater sur certains créneaux des hausses de fréquentation pouvant aller jusqu'à 10%.

5. Un projet et une campagne personnalisable

La campagne des heures silencieuses est d'envergure nationale et offre une grande liberté dans sa mise en place. En plus de la campagne officielle, vous êtes libre de communiquer sur votre engagement selon vos envies.

« Depuis les heures silencieuses, c'est plus facile pour moi de faire des courses qu'habituellement. J'ai déjà eu des crises de panique dans les magasins à cause des stimulations trop fréquentes comme les bruits, les odeurs, les lumières. Pendant les heures silencieuses, je n'ai même pas besoin de mettre mes écouteurs avec de la musique pour me distraire des bruits et pour me concentrer. »

Employé de la Fondation Autisme Luxembourg

« Mes employé-es attendent toujours avec impatience les heures silencieuses et me le rappellent à chaque fois quand elles débutent. »

Responsable d'une boutique participant aux heures silencieuses

► QUEL EST LE PUBLIC CIBLE ?

Les heures silencieuses, une initiative inclusive et bienveillante, visent à favoriser le confort de tous, en se concentrant particulièrement sur les personnes aux sensibilités sensorielles diverses. L'exemple de l'autisme, cité ici, sert à mettre en lumière les enjeux de l'hypersensibilité sensorielle.

Un profil en piques

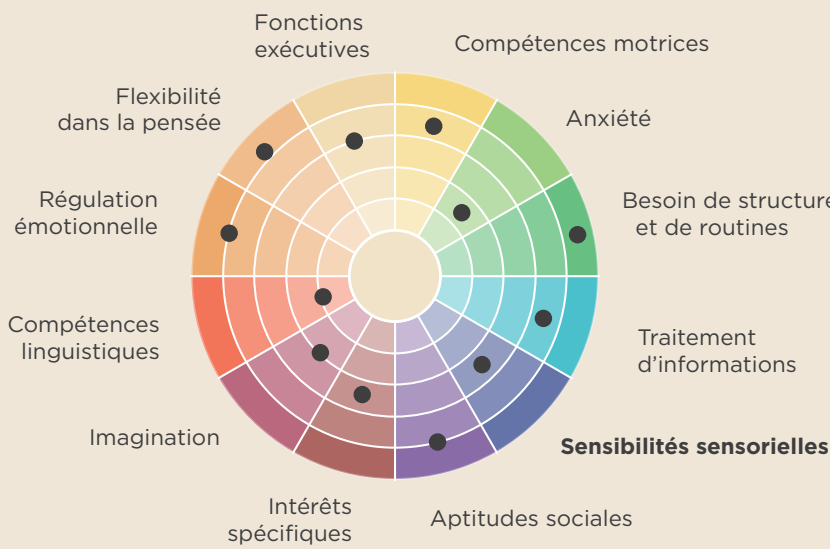


Schéma qui figure une liste non-exhaustive des caractéristiques du spectre autistique

► ZOOM SUR L'AUTISME

L'hypersensibilité des personnes autistes

L'autisme est le fruit d'un développement neurologique ayant lieu avant la naissance et pouvant affecter le langage, la motricité, la perception à des degrés divers. Le fonctionnement cérébral des personnes autistes diffère de celui de la majorité, une caractéristique qui persiste tout au long de leurs vies et qui est souvent perçue comme « atypique » par les personnes non-autistes. En Europe, les chercheurs (ex. Fombonne et al, 2022) estiment la prévalence de l'autisme à 1% au sein d'une population : cela représenterait 6.600 personnes au Luxembourg actuellement (nombre d'habitants en 2023). Les caractéristiques associées étant très diversifiées on parle du spectre autistique (TSA). Ce spectre n'est pas linéaire (allant du degré le plus faible au plus élevé) mais circulaire, chaque caractéristique étant présente à un degré plus ou moins fort chez la personne, débouchant sur un profil unique en piques (« spiky profile ») pour chacun.

Parmi ces caractéristiques se trouve la **sensibilité sensorielle**, inscrite officiellement depuis 2013 dans le manuel de diagnostic clinique DSM-V. On distingue l'hypersensibilité (qui se traduit par un comportement d'évitement et de fuite de stimuli vécu comme désagréables ou douloureux) et l'hyposensibilité (qui se traduit par une recherche de sensations). L'hyper- et l'hyposensibilité peuvent coexister chez une même personne, ainsi elle peut être dotée d'un seuil très bas pour les infos auditives et un seuil très haut pour les infos tactiles par exemple.

Quels sont les effets de l'hypersensibilité sensorielle au quotidien ?

Lorsque des personnes autistes hypersensibles sont surstimulées par les bruits, la foule ou les lumières, durant leurs activités quotidiennes comme le shopping, elles éprouvent plus de difficultés à rester concentrées sur leurs tâches à accomplir. La surcharge sensorielle ressentie les ralentit considérablement, rend leur expérience très fatigante avec la sensation que leur jauge d'énergie descend plus rapidement. Beaucoup ressentent le besoin de se préparer mentalement en amont et prévoient des plages de repos après leur shopping. Notons que si un adulte autiste est encore capable de maîtriser sa réaction face aux stimuli, au prix de grands

efforts, cela est beaucoup plus difficile pour un enfant. Celui-ci peut perdre le contrôle complètement, et déclencher une crise de panique ou un accès de colère. Cette perte de contrôle s'appelle un effondrement. Les effondrements publics peuvent être particulièrement difficiles à comprendre et à gérer pour leur entourage (Voir au dos « Comment réagir face à un effondrement »).



Vidéo de la National Autistic Society présentant l'hypersensibilité à travers les yeux d'un enfant autiste. (YouTube / durée : 1min29s)

En quoi les heures silencieuses peuvent aider à réduire ces difficultés quotidiennes ?

Avec l'objectif d'apporter structure et prévisibilité, deux facteurs essentiels pour les personnes autistes, les heures silencieuses peuvent offrir des moments réguliers et prévisibles. Durant ces périodes, les stimuli sensoriels intenses sont réduits, créant ainsi un environnement plus sécurisant et confortable. Cette initiative permet ainsi aux personnes autistes de mieux gérer leur énergie en anticipant un cadre plus apaisant.



CONCRÈTEMENT, COMMENT IMPLÉMENTER LES HEURES SILENCIEUSES ?

Chaque boutique participante s'engage en fonction de ses moyens et ses contraintes techniques. Les aménagements mis en place (par exemple, coupure du son, réduction de lumière, etc.) seront indiqués sur le site web « watassnormal.lu » géré par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil. Les personnes hypersensibles aux stimuli pourront ainsi retrouver toutes les informations au préalable et organiser au mieux leur parcours de shopping.

L'objectif est de supprimer ou de réduire au maximum les stimuli sensoriels pendant des horaires définis.

Si vous êtes incertain quant aux mesures potentielles à mettre en place dans votre boutique, il est possible d'obtenir un accompagnement en s'inscrivant aux workshops organisés par Luxembourg Confederation (Voir au dos « Vos personnes de contact »).



Exemples d'aménagements en boutique

- Éclairer uniquement les produits et baisser ou réduire les autres lumières. (Cela fonctionne très bien dans certaines boutiques avec des lumières tamisées mais est moins adapté aux grands centres commerciaux équipés de longs rayonnages éclairés fortement pouvant potentiellement provoquer une forme d'éblouissement.)
- Éteindre une rangée de lumière sur deux
- Conserver uniquement les lumières « essentielles » et éteindre toutes les lumières de « confort »
- Éteindre les lumières à l'intérieur des vitrines



Une boutique pendant les heures silencieuses. Seuls les produits en rayon sont éclairés.

Stimuli auditifs



Vous pouvez agir sur les stimuli auditifs suivants (liste non exhaustive) :

- La musique
- Les annonces au micro
- Les bips de la caisse
- Les bruits de rangement et de nettoyage
- Les discussions entre collègues (Essayer si possible de parler plus doucement)



Stimuli visuels



On distingue les lumières dites « essentielles » des lumières dites de « confort » ou d'« agrément ».

Pour les lumières essentielles, en fonction de votre système (graduel avec différents niveaux de luminosité ou non-réglable), vous avez plusieurs solutions :

Système graduel :

- Réduisez la luminosité d'environ 30%
- Réduisez ou supprimez les lumières de « confort » ou d'« agrément ».

Système non-réglable :

- Éteignez une rangée de lumière sur deux si possible
- Réduisez ou supprimez les lumières de « confort » ou d'« agrément ».

Quelles sont les lumières de « confort » ou d'« agrément » :

- Les lumières d'ambiance
- Les écrans
- Les devantures
- Les vitrines
- Les décorations de fêtes

Remarque : Si le système d'éclairage non-réglable ne permet pas de diminuer la luminosité, réduire le volume de la musique constitue déjà un changement significatif !



La même boutique avec un éclairage complet.