

## ► 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 dérangés par le fait d'être touchés. 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.



## 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 ✓

## ► 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.

### 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 processus d'intégration !



2H PAR JOUR  
2 FOIS PAR SEMAINE



### 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.



## ► 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.



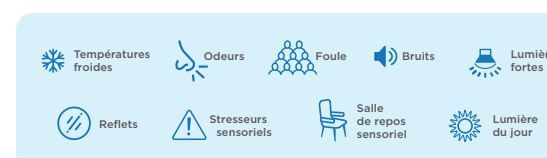
### Le SAS de décompression

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](http://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 ?

- 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)
- Prise de contact avec Luxembourg Confederation**
  - Confirmer la participation en envoyant les informations identifiées au point 1 par mail à : [Janssen.liu@confederation.lu](mailto:Janssen.liu@confederation.lu) [Steven.Scheuer@confederation.lu](mailto: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
- 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](http://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](mailto:nathalie.calmes@fm.etat.lu)

**Luxembourg Confederation**  
Janssen Liu +352 439 444 723 [janssen.liu@confederation.lu](mailto:janssen.liu@confederation.lu)  
Steven Scheuer +352 439 444 721 [steven.scheuer@confederation.lu](mailto:steven.scheuer@confederation.lu)

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

**IMS Luxembourg** +352 26 25 80 13 [info@chartediversite.lu](mailto:info@chartediversite.lu)

**Conseil expert** Joanne Theisen [contact@joannetheisen.com](mailto:contact@joannetheisen.com)

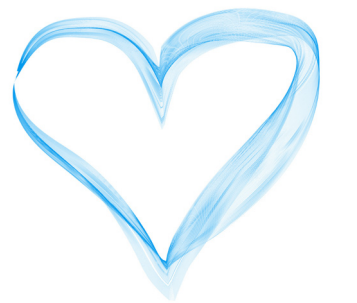
ISBN : 978 - 2 - 91982 - 505 - 9  
Février 2024



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 ?





# 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. Quand tout se passe bien, le cerveau traite toutes les informations sensorielles en les filtrant et les interprétant selon leur pertinence. Dans le cas d'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

## 3. Une démarche volontaire et gratuite

L'implémentation des heures silencieuses est une démarche volontaire, ne demandant que peu d'ajustements et surtout aucun investissement financier.

## 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%.



« 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

## 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.

## 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

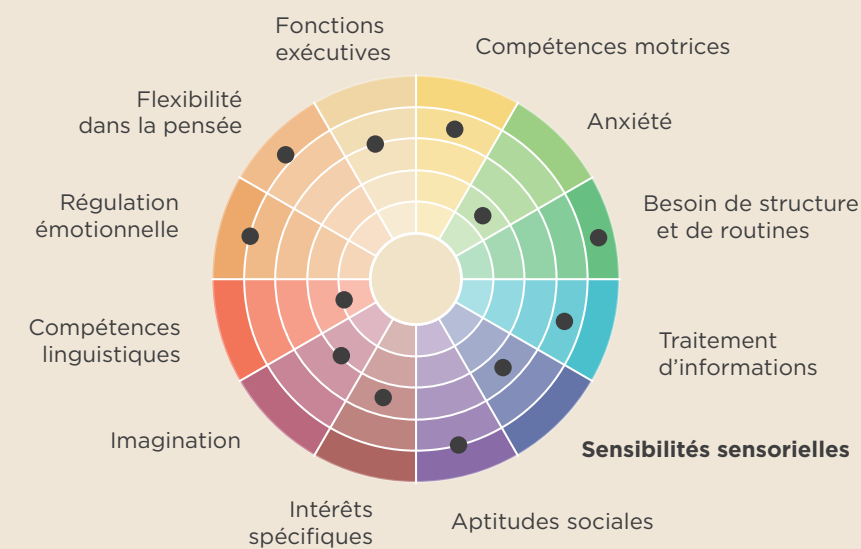


Schéma qui figure une liste non-exhaustive des caractéristiques du spectre autistique

## 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 « [wattasnormal.lu](http://wattasnormal.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.

« 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