Comment aménager des heures silencieuses dans son commerce ?



Mises en place depuis quelques années en France, en Belgique ou dans les pays anglo-saxons, les heures silencieuses ont également été aménagées dans de nombreux magasins du Grand-Duché de Luxembourg. Ces plages horaires visent à alléger la surcharge sensorielle qui rend les courses difficiles, voire impossibles pour certaines personnes hypersensibles. Portée par le ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, la Fondation Autisme Luxembourg, IMS Luxembourg et Luxembourg Confederation, cette initiative permet aux commerçants de créer un cadre de travail plus serein, tout en renforçant leur engagement sociétal.

Qu'est-ce que l'hypersensibilité aux stimuli ?

L'hypersensibilité sensorielle est une perception et une réactivité accrue aux stimuli externes.

Qui est concerné ?

Cette hypersensibilité peut être observées chez des personnes atteintes d'autisme (TSA), de trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH), du syndrome de Gilles de la Tourette (SGT), de trouble anxieux généralisé (TAG), ou encore le trouble de stress post traumatique (TSPT). La réactivité accrue aux stimuli entraîne chez les personnes hypersensibles différents niveaux d'inconforts au quotidien allant de la gêne jusqu'au handicap selon les personnes. Cette hypersensibilité peut entrainer de la panique, du stress ou encore des réactions physiologiques (cris, difficultés à respirer).

Quels sont les stimuli concernés?

Ils peuvent être auditifs ou visuels, avec différents niveaux. Dans les commerces, cela peut être la musique, les annonces micro, le bruit des caisses, les sons émis par les engins pour le rangement ou le nettoyage, les spots ou les écrans lumineux publicitaires, les décorations ou animations pour certaines fêtes (Noël, Halloween…). Les odeurs ou la température peuvent être aussi des stimuli pour certaines personnes.

La mise en place dans les commerces est-elle contraignante ou payante ?

Non. Elle est totalement volontaire et gratuite.

Les équipes / employés sont-ils concernés ?

Oui, et il est important d'expliquer le but de la démarche aux collaborateurs avant la mise en place des heures silencieuses, d'autant plus que certains d'entre eux peuvent être eux-mêmes hypersensibles à ces stimuli. Ces plages horaires sont également appréciées par les employés qui ne sont pas ou peu sensibles à ces stimuli, mais qui travaillent dans un fond sonore constant. Les heures silencieuses sont perçues comme une pause offerte dans leur semaine, leur permettant de travailler dans un environnement plus serein.

Les plages horaires sont-elles imposées ?

Non. Chaque commerce est libre de choisir les plages horaires et leur durée. Cependant, 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 et au moins deux fois

par semaine, une fois dans la matinée et une fois dans la soirée pour s'adapter au rythme de vie de chacun.

Comment choisir les plages horaires ?

Il est conseillé de les instaurer à des horaires habituellement peu fréquentés et d'éviter les horaires de livraison, de ménage, de mise en rayon et d'autres activités bruyantes. Les créneaux doivent permettre aux familles avec enfants et aux personnes actives d'en profiter. La transition entre heures silencieuses et heures normales doit se faire de manière non brutale, par exemple en baissant lumière et musique progressivement quelques minutes avant l'instauration de ces heures silencieuses pour que les clients ne soient pas surpris en pensant à des coupures d'électricité. À l'inverse, le rythme habituel doit revenir également progressivement pour que les personnes hypersensibles encore présentes dans le magasin puissent terminer leur shopping sereinement.

Peut-on être accompagné dans la mise en place de ces heures silencieuses ?

Oui. Le site watassnormal.lu propose notamment un dépliant qui donne des indications sur les aménagements à mettre en place, ainsi qu'un calendrier des jours et des établissements, dont certains du secteur HoReCa qui y participent aussi depuis fin 2025 . Luxembourg Confederation offre des conseils personnalisés et organise des ateliers pour accompagner la mise en place des heures silencieuses.