



L'heure silencieuse

Les centres commerciaux au service d'une société inclusive

Préambule

Depuis de nombreuses années, les centres commerciaux ont inscrit leur développement dans une démarche RSE conséquente se déclinant sur l'ensemble des dimensions environnementale, sociale ou sociétale.

Le commerce physique demeure un espace incontournable dans la vie quotidienne de nos concitoyens à la fois dans sa mission première de lieu de consommation mais aussi et surtout dans son rôle de lieu d'échanges, de rencontres ou de mixité sociale.

Afin que chacun puisse accéder aux commerces et services proposés et notamment les personnes en situation de handicap, de nombreuses actions ont été menées en particulier pour l'accès des personnes à mobilité réduite avec la mise en place des agendas d'accessibilité programmée.

Le dispositif de l'heure silencieuse a fait l'objet d'expérimentations récentes et concluantes au sein de magasins alimentaires. Grâce à la réduction de l'intensité lumineuse et du volume sonore durant certaines plages horaires hebdomadaires, il a été observé que les personnes autistes*, et leurs accompagnants le cas échéant, pouvaient fréquenter en toute quiétude les espaces commerciaux et leur permettre d'effectuer leurs achats.

Pour poursuivre cette dynamique inclusive, et la rendre la plus efficace possible, ce dispositif se doit d'être étendu à tout l'espace du centre commercial et particulièrement aux parties communes, lieux de passage permettant d'accéder à l'ensemble des enseignes y compris les magasins alimentaires.

Le Conseil National des Centres Commerciaux en concertation avec les associations concernées par l'autisme et la députée Nadia Essayan, auteure de la proposition de loi visant à améliorer l'accessibilité des personnes autistes par la mise en place d'une « heure silencieuse » dans les centres commerciaux, s'engage à promouvoir largement ce dispositif auprès de ses adhérents au travers de la présente charte.

*700 000 personnes en France

Les engagements du Conseil National des Centres Commerciaux

1) **Sensibiliser ses adhérents**, gestionnaires de centres commerciaux, à la **mise en place du dispositif de l'heure silencieuse** de manière hebdomadaire dans les parties communes du centre commercial. Cette « heure silencieuse » à raison d'au moins une heure par semaine au choix du gestionnaire se matérialisera de la manière suivante :

- a. Réduction du volume sonore des appareils électroniques
- b. Interruption de diffusion musicale et des annonces sonores
- c. Réduction de l'intensité lumineuse

2) **Recommander à ses adhérents**

- a. **Une concertation en amont** avec les associations locales afin de **définir** en commun le créneau le plus propice
- b. **La diffusion du dispositif** de la part du gestionnaire **auprès des enseignes** du centre afin de les inciter à mettre en place « l'heure silencieuse » au sein de leurs magasins
- c. **Une coordination et concertation entre le gestionnaire et les enseignes**, notamment alimentaires, à la mise en place homogène du dispositif sur un créneau horaire similaire
- d. **La diffusion** auprès des enseignes locataires du guide d'accompagnement de l'heure silencieuse afin de faciliter la **mise en place opérationnelle** du dispositif
- e. **La communication, la diffusion et le relais de cette information auprès de l'ensemble des parties prenantes locales** qu'elles soient associatives ou institutions publiques concernées par les Troubles du Spectre Autistique
- f. **L'information et la sensibilisation des prestataires de service du gestionnaire, notamment le personnel de sécurité**, à la mise en place de ce dispositif afin qu'ils soient informés du créneau hebdomadaire d'heure silencieuse retenu et favoriser ainsi l'accueil des personnes autistes.



Gontran THURING

Nadia ESSAYAN



Anne FREULON

Florent CHAPEL



Richard PANDEVANT

Lés VALLAS



Luc GATEAU