

# Comment accueillir les personnes autistes dans votre magasin ?




Faites de votre commerce un lieu « autism friendly »



© 2018 - images d'illustration issues de freepik.com

 Vous avez encore des questions sur l'autisme ou sur les aménagements que vous pouvez mettre en place ?

Tweet **@BastienBConfais** et nous ferons de notre mieux pour y répondre.

 Vous pouvez également visiter notre site web : <https://autisme.github.io> ou nous joindre par email : [autisme@confais.org](mailto:autisme@confais.org).

Plus d'informations



De petits changements font une réelle différence

#autisme #inclusion

## Qu'est-ce que l'autisme ?

L'autisme est un handicap qui arrive dès la naissance et qui dure toute la vie. Les causes ne sont pas connues.

C'est un handicap « invisible » : les personnes concernées ne se distinguent pas du reste de la population. Il est donc facile de penser que ces personnes sont mal élevées, qu'elles ont des comportements bizarres ou étranges.

## Pourquoi devrais-je mettre en place des aménagements et accueillir ces personnes ?

Au quotidien, aller dans un magasin, au restaurant, au cinéma ou tout simplement sortir de chez soi demande aux personnes autistes une grande préparation et de nombreux efforts.

En faisant quelques aménagements dans votre magasin, vous leur permettez de faire la même chose que tout le monde.

Quant à vous, en plus de donner une bonne image de votre commerce, cela vous attirera de nouveaux clients.

## Que pouvez-vous faire pour accueillir les personnes autistes ?

**Communication** : comprendre le langage abstrait et les figures de style peut être difficile



- Utilisez des informations claires
- Laissez le temps aux personnes autistes de traiter l'information. Elles peuvent être plus lentes, par exemple pour payer à la caisse ou pour répondre à vos questions.
- Ne venez pas déranger les personnes dès qu'elles rentrent dans votre magasin.

**Compétences sociales** : savoir comment commencer une conversation, savoir quoi « dire » ou simplement aller poser une question au personnel n'est pas évident

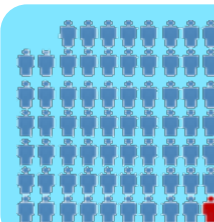
- Soyez tolérant si la personne ne vous regarde pas dans les yeux en vous parlant.



**Souvenez-vous** : l'autisme est un spectre !



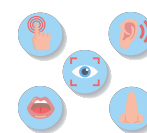
Chaque personne est unique, a ses propres difficultés mais aussi ses compétences et ses talents.



**1 personne sur 68** est concernée

Accueillir les personnes autistes et leur famille est une opportunité pour attirer de nouveaux clients que vous ne devez pas négliger !

**Traitement sensoriel** : certains bruits, certaines lumières et odeurs ou même la foule peuvent être insupportables



- Réduisez le volume de la musique d'ambiance et limitez les distractions visuelles & sonores.
- Limitez l'éclairage vif comme les tubes fluorescents.
- Limitez les annonces au haut-parleur
- Indiquez sur votre site web les heures les plus et les moins fréquentées.
- Mettez à disposition un lieu calme afin de permettre aux personnes autistes et/ou leur famille de se reposer.
- Organisez des heures/jours adaptées aux personnes autistes.

**Routine** : se rendre dans un lieu nouveau sans y être préparé génère du stress et de l'anxiété

- Fournissez sur votre site web des photos de votre commerce.
- Ayez une signalétique claire qui permette à la personne de rapidement trouver ce qu'elle cherche.
- Prévenez à l'avance vos clients de vos futurs changements, que ce soit dans la disposition des produits, la décoration ou dans l'organisation (horaires d'ouverture, etc).

**Anxiété** : lorsque les choses ne se passent pas comme prévu, l'anxiété augmente les difficultés !

**Concentration** : rester assis ou attendre pendant longtemps peut être un réel défi !

- Annoncez un délai d'attente aux caisses
- Mettez en place des caisses prioritaires.

