

Mercredi d'HaudaCity

– faire ses courses

Septembre 2021

Cette session a été consacrée aux pratiques des personnes malvoyantes et non voyantes concernant leurs achats de la vie quotidienne.

8 personnes déficientes visuelles (certaines aveugles, d'autres malvoyantes) et une experte (Alice Marty, ergothérapeute) participaient à ce Mercredi d'HaudaCity.

Faire ses courses est tout sauf évident pour une personne malvoyante, et quasiment impossible à réaliser seul lorsqu'on est aveugle : comment, dans un magasin, trouver les produits que l'on souhaite acheter ? comment obtenir les informations suffisantes pour faire son choix ?

Ce sont les deux principales difficultés, sans parler des déplacements pour se rendre sur le lieu d'achat, ou l'orientation à l'intérieur du magasin.

Alice Marty, ergothérapeute et « AVJiste » (enseignant ce que l'on appelle les « AVJ » : Activités de la Vie Journalière. Elle apprend aux personnes ayant un handicap visuel comment compenser son handicap pour réaliser ces différentes activités : cela va de l'aide humaine, au « truc perso » imaginé par chacun, en passant par l'aide des nouvelles technologies (notamment applications smartphone). De l'avis de tous les participants, le smartphone a beaucoup simplifié l'accès aux courses même si l'accessibilité des sites web et applications de la grande distribution laisse encore à désirer.

Préambule : faire la différence entre « autonomie » et « indépendance ».

Alice lance le débat en partageant le constat suivant : souvent les personnes qu'elle rencontre lui font part de leur envie de « faire seules » un maximum de choses. Elle souligne alors, qu'il faut faire la différence entre « autonomie » et « indépendance » et introduit alors la notion de « dépendance » : « on est autonome tant qu'on est capable de gérer ses dépendances : je ne sais pas faire la vidange de ma voiture mais je suis autonome car je sais appeler une personne qui va le faire pour moi ».

Nota : il va sans dire que si l'on doit recourir à une aide elle peut être bénévole (conjoint, amis, famille, personnes de bonne volonté et qui peut libérer un peu de temps...) mais ce recours se fait souvent dans le cadre de services payants.

« Faire ses courses » comporte plusieurs phases, ici, on distinguera notamment :

- Établir la liste de ce dont on a besoin
- Acheter ce dont on a besoin
- Ranger ses achats chez soi

Pour composer sa liste des courses

Plusieurs techniques faisant généralement appel à l'usage du smartphone. Certaines sont un peu laborieuses (comme s'envoyer des messages avec les différentes choses à acheter), créer un document sur Google Drive (peu accessible...)

Certains utilisent le Google Home, mais l'application de Google home n'est pas simple à utiliser pour ouvrir la liste de courses, pour les supprimer... elle demande de nombreuses manipulations (nombreux écrans).

Une participante utilise une technique qui a été plébiscitée par le reste du groupe, elle implique l'usage d'un Iphone (mais on doit avoir l'équivalent sur les téléphones Android)

- Dans l'application « Rappels » créer une liste que l'on peut appeler « liste des courses »
- On peut alors y ajouter des éléments au fur et à mesure en utilisant Siri avec une commande du type « ajoute (type de produit, par exemple, moutarde) à ma liste de courses ». Autre avantage, on peut partager sa liste avec son conjoint ou une personne de son choix qui va aider à faire les courses.

Une fois dans le magasin, il suffit de faire défiler la liste en l'écoutant (vocalisation assurée par Voice Over qui est la synthèse vocale sur l'Iphone) avec une oreillette (Airpods, casque à conduction osseuse ou autre) pour une meilleure écoute et de la discrétion.

Une fois la liste faite, 2 possibilités : se rendre dans un « vrai commerce » ou commander par Internet.

Réaliser ses achats

Pour les achats du quotidien

Plusieurs participants disent que pour les « petites courses du quotidien », ils préfèrent aller dans les commerces de leur quartier, qui présentent plusieurs avantages :

- La proximité limite les difficultés de déplacements
- On conserve une relation humaine
- La personne avec un handicap visuel est connue, les vendeurs du magasin sont généralement bienveillants, prennent du temps pour aider et pour certains font les courses avec la personne

Certains participants se rendent aussi sur les marchés, là encore, avec les mêmes avantages (plus humain, ils sont connus à force...).

Zoom sur « l'aide humaine »

Les salaires et conditions de travail souvent proposées par les sociétés d'aide à domicile font que le recrutement est peu sélectif. Il arrive donc fréquemment que la personne handicapée paye pour une aide humaine qui ne parvient pas à accomplir correctement la mission confiée.

De même, lorsqu'un magasin de la grande distribution propose une aide humaine, il n'est pas rare que cette personne soit elle-même en grande difficulté (manque de formation sur le handicap, difficulté avec la langue française parfois...), ce qui peut rendre l'interaction et l'accomplissement de la tâche problématiques.

Pour les « Grosses courses », les grandes surfaces souvent via Internet

La plupart des participants privilégient les petits commerces et n'utilisent les « grands magasins » qu'occasionnellement (pour le « non périssable, ce qui est volumineux ou ne se trouve pas facilement ou qui est trop cher dans les petits commerces)

Certains des participants se rendent en grande surface avec une aide humaine (conjoint, aide-ménagère ou prestation spécifique de sociétés de service).

Les autres, réalisent leurs achats via Internet. Dans ce cas, bien souvent, pour passer commande, il faut « bidouiller » car les sites web ou applications des distributeurs ne sont que peu ou partiellement accessibles, et une mise à jour peut changer la donne (rarement en mieux) du jour au lendemain. Ces changements réguliers imposent de tester plusieurs systèmes régulièrement... cela fait aussi l'objet de posts à intervalles réguliers sur des groupes Facebook de déficients visuels, afin de savoir qui a trouvé une application accessible à l'instant T.

Pour récupérer ses courses, 2 stratégies utilisées par les participants :

- Demande la livraison à domicile
- Certains utilisent les « drive piétons » lorsqu'ils sont proches de leur lieu de domicile et vont eux-mêmes chercher leurs courses. Une possibilité pour vérifier que tout y est, est de contrôler le contenu des paquets préparés avec l'un des vendeurs : le vendeur lit la liste (préalablement imprimée), la personne qui fait ses courses vérifie et identifie les produits

Concernant le prix de la livraison : parfois forfaitaire, parfois en fonction du montant de la facture (souvent dégressif et gratuit à partir d'un certain montant.

Certaines enseignes proposent une livraison gratuite aux porteurs de la carte mobilité inclusion (CMI). Se renseigner.

Nota : Carrefour propose un service de livraison avec conditions particulières, voir sur <https://www.carrefour.fr/edito/livraison-seniors>

Les avantages du site web sont envisagés par certains participants de manière différente. Pour certains sur le web, on peut regarder toutes les nouveautés, les prix, les caractéristiques des produits, etc... à l'inverse, d'autres y voient un intérêt pour ne pas se faire « polluer » par les publicités à partir du moment où l'on a établi à l'avance sa liste des courses.

Ranger les courses

Souvent les déficients visuels qui vivent avec des valides préfèrent ranger eux-mêmes les courses dans les placards, cela permet de savoir où sont les choses, d'y ajouter des éléments permettant de les reconnaître...

Quelques astuces pour reconnaître les produits

Applications smartphone de type OCR pour lire les étiquettes. Par exemple, Seeing Ai qui est plébiscitée (gratuite). Par contre connaître la date de péremption du produit reste compliqué car il n'y a pas de positionnement fixe, cela varie d'un produit à l'autre donc difficile à trouver.

Stylo vocal : on enregistre des notes vocales sur des étiquettes dédiées, que l'on colle ou fixe sur des objets (scotch, élastique...). Pour éviter de les gaspiller, on peut coller une étiquette sur un aimant que l'on pourra changer facilement de produit (il est évidemment possible d'effacer les enregistrements vocaux et de les remplacer par d'autres sur la même étiquette). Avantage du mémo vocal : on peut enregistrer

davantage d'informations que sur une étiquette braille ou en gros caractères. On peut par exemple indiquer le nom du produit, sa date péremption, les consignes de préparation etc...

Étiquetage en Braille : reste utile pour certains produits. On peut se faire un stock d'étiquettes plastiques avec dessus une inscription en Braille et les stocker pour les réutiliser à l'infini ou presque. Dans ce cas, on a un stock dans lequel on « pioche » selon les besoins. Il suffit de fixer les étiquettes sur les bocaux ou autres produits avec des élastiques, du scotch...

On peut aussi mettre des pastilles nfc ou autres sur ces étiquettes plastique.

Pour la saisie en Braille, plusieurs matériels sont disponibles : par exemple, on peut utiliser de la bande dymo sur laquelle on écrit avec un poinçon et une tablette, ou des appareils dédiés.

Jouer avec les formes : pour les boîtes de conserves, on peut choisir des formes différentes selon le contenu (par exemple, celles aux bords arrondis pour les petits pois, plus anguleux pour les haricots...)

Et pour leur rangement...

Le frigo : mettre les produits ayant une date de péremption lointaine plus au fond.

Les placards : deux écoles radicalement opposées !

- Mettre ensemble les produits qui sont du même type : la semoule à côté du quinoa et du riz...
- Éloigner les produits qui se ressemblent (les mettre dans des placards différents ou sur des étagères éloignées) : le riz et le quinoa seront donc séparés !

Le congélateur : certains utilisent la même organisation dans le frigo et dans le congélateur

Date de péremption des produits alimentaires : nous l'avons vu, elles sont souvent difficile à trouver sur les produits. Pour savoir si un produit est périmé ou pas, la plupart des participants font surtout confiance à leur odorat.

Dans la salle de bains : pour les produits de soin du corps, certains utilisent toujours la même marque et « personnalisent » les emballages (mettre un coup de ciseau sur un angle du sachet, un élastique à cheveux sur le shampoing, etc...)

On peut trouver des élastiques de taille, de textures et d'épaisseurs différentes pour varier et différencier plusieurs produits.

Des pistes à creuser

- 1) Utiliser le système « Voxyweb » pour avoir accès à des sites web plus accessibles. A ce jour, les grands distributeurs (hormis Amazon et la Fnac) ne sont pas référencés.
 - ➔ Contacter Voxyweb pour leur faire part du problème et de l'utilité de référencer au moins quelques distributeurs

Autre solution du même type (mais gratuite) : le Localisateur. Personne dans le groupe n'a testé. A voir.

- 2) Contacter des grands groupes de distribution (Carrefour par exemple) pour échanger avec eux sur l'accessibilité de leur site web et de leurs applis pour une prise de conscience de leur part.
 - ➔ Un petit groupe de travail composé d'Alice Marty et quelques participants vont réfléchir à la meilleure manière de présenter la chose pour une réflexion constructive.