



Communiqué de presse

Paris, le 23 avril 2020

Dispositif de commande et livraison de courses simplifiés et gratuits pour les personnes fragiles :

Familles Rurales et APF France handicap saluent les premières mises en place et appellent à la généralisation du dispositif

Suite à l'alerte adressée par Familles Rurales et APF France handicap à la Fédération du Commerce et de la Distribution sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap (PSH) pour accéder aux drive et aux commandes en ligne pour leurs courses alimentaires, la majorité des enseignes a mis en place un numéro vert accessible aux personnes en situation de handicap mais également aux soignants et aux femmes enceintes, permettant des commandes par téléphone et la livraison des courses sans frais.

Nos associations saluent ce premier pas pour ne pas exclure les plus vulnérables d'un besoin élémentaire : celui de se nourrir et de continuer de disposer d'un certain nombre de produits essentiels au quotidien (produits d'hygiène notamment).

Nous appelons à la généralisation du dispositif et demandons aux enseignes de revoir, à court terme, leurs systèmes d'information pour mieux identifier, prioriser et garantir un accueil adapté aux personnes en situation de handicap.

Nos associations invitent toutes les personnes éligibles à ce dispositif à exercer leurs droits et à revenir vers elles si les engagements de la profession ne se vérifiaient pas dans les faits.

Familles Rurales et APF France handicap continueront à être attentives aux difficultés rencontrées par les PSH pour réaliser les courses et restent attentives à la mise en place des mesures annoncées.

Début avril, Familles Rurales et APF France handicap alertaient la FCD – Fédération du Commerce et de la Distribution - des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap, celles qui rencontrent les plus grandes difficultés pour se déplacer et/ou sont atteintes de pathologies rendant incompatibles les interactions sociales inévitables au sein des magasins

De nombreux témoignages regrettaient l'impossibilité de finaliser les commandes de courses en ligne (livraison ou drive) faute de créneaux disponibles. En effet seuls les livraisons et retraits en drive permettaient leur approvisionnement mais relevaient désormais du parcours du combattant.

Inquiètes de voir les plus vulnérables exclus d'un besoin, nos associations ont alors insisté pour que les enseignes de la grande distribution trouvent rapidement des solutions.

Le 21 avril, Jacques CREYSSEL – Délégué Général de la FCD - nous informait qu'une majorité d'enseignes avait entendu notre appel en mettant en place un numéro vert accessible aux personnes en situation de handicap mais également aux soignants et femmes enceintes. Le magasin contacté par téléphone prépare la commande et détermine avec la personne éligible à ce dispositif le moment de la livraison (sans frais) ou du retrait. Ainsi ces publics prioritaires échapperont à la saturation des commandes en ligne. Le numéro vert mis en place par chaque enseigne est communiqué via son site internet.

Contacts presse

Familles Rurales : Niki Vouzas – Tél 06 49 49 75 17 – niki.vouzas@famillesrurales.org

APF France handicap : Sophie Lasbleis - Tél. 06 89 74 97 37 - sophie.lasbleis@apf.asso.fr

Remontées d'infos : délégations départementales APF France handicap - coordonnées sur le site <https://www.apf-francehandicap.org>