

Acteurs

Mœurs La bise sera-t-elle une victime du Covid-19? Enquête 15

Zoom Melania Trump fête ses 50 ans. Mais elle reste confinée 17

Coronavirus Rudolf Strahm critique les autorités, mal préparées à la pandémie 18

Pour recommencer à travailler ce lundi, ils s'organisent

L'activité reprend dans plusieurs secteurs. Entre les contraintes sanitaires, les difficultés logistiques, le souci de bien faire

et les incertitudes financières, comment les professionnels concernés ont-ils préparé cette première étape vers un semblant

de retour à la normale? Quatre d'entre eux témoignent.

ÉMILIE WYSS ET CAROLINE ZUERCHER
emilie.wyss@lematindimanche.ch
caroline.zuercher@lematindimanche.ch

Sébastien Anex



«Je préfère me dire que ce sera un beau challenge à relever»

HÉLÈNE SCHILLIGER
Deuxième génération à la tête du Garden Center Schilliger, basé à Gland (VD)

● Organisation

«Heureusement, nos magasins sont vastes. À Gland, nous avons 18 000 m². Nous tablons sur 600 personnes par jour, donc il est impossible que nous atteignions les 1800 personnes en même temps dans nos locaux.» En revanche, les horaires ont été étendus, dans le but de fluidifier le monde, et il a fallu réarranger l'espace

pour éviter les engorgements aux caisses le week-end. «Nous avons décidé de créer un circuit à sens unique lors des jours d'affluence. Ainsi, les gens entreront par une porte et sortiront par une autre. Et nous mettrons des marques au sol pour assurer les distances de sécurité aux caisses.»

● Matériel nécessaire

«Nous avons mis en place des vitres plexiglas aux caisses et nous mettons visières et masques à disposition de nos employés s'ils le souhaitent.» Pas

trop difficile d'en trouver en suffisance? «Nous avons dû payer le prix, lâche Hélène Schilliger. Heureusement, il y a de plus en plus de matériel disponible, nous avons du stock pour un mois. De plus, du gel hydroalcoolique sera aussi disponible aux entrées et sorties du magasin et nous désinfecterons régulièrement les lieux.»

● Fréquentation

«Le printemps est la période où nous avons le plus de ventes. Mais cette année est une grande inconnue pour nous.»

Car même si en ce moment les Suisses bêchent, sèment et plantent leur bout de jardin, seront-ils disposés à se déplacer dans les commerces?

«Nous avons l'avantage d'avoir une partie de notre magasin en extérieur, ainsi qu'un grand espace bien ventilé à l'intérieur, nous espérons que cela rassurera nos clients.»

● Principal souci

«Au niveau des mesures sanitaires, nous sommes prêts à accueillir nos clients dès lundi.» La suite est plus incertaine. «Pour compenser nos pertes de chiffres d'affaires, nous avons contracté un emprunt. Aujourd'hui, il nous est impossible de penser en termes d'in-

vestissements puisque nous aurons le prêt à rembourser. Je crains aussi une crise économique. Personne ne sait.»

● Argent perdu

«Cette fermeture représente l'équivalent de cinq mois de salaires des employés et 15% du chiffre d'affaires.» Un trou conséquent pour l'entreprise qui avait pourtant ouvert temporairement un système de vente en ligne. Plus que l'argent, 23% de la production annuelle a dû être jetée. «Nous avons anticipé une ouverture à Pâques et préparé nos plantons en conséquence. Nous avons donc dû jeter encore une partie de nos plantons. Puis, nous nous sommes préparés pour fin avril, qui représente

le début de plantation des légumes et fleurs d'été.» Quid du chômage à temps partiel? «Il n'a concerné qu'une partie des employés, car certains horticulteurs du magasin sont venus en renfort à la production, qui était privée de sa main-d'œuvre saisonnière, et d'autres ont contribué à la préparation des caddies.»

● Inquiète ou heureuse?

L'entrepreneuse se réjouit. «Nous avons mobilisé nos forces pour que tout soit prêt, mais nous ne savons pas de quoi l'avenir sera fait. Je préfère me dire que ce sera un beau challenge à relever pour rendre l'entreprise plus agile et plus réactive à de nouvelles crises.»



Sébastien Anex

«Je suis heureuse de retrouver mes clientes»

JANIQUE TERRIER-GURTNER
52 ans, esthéticienne
indépendante à Tavannes (BE)

● **Organisation**
«Lorsque j'ai appris que nous serions parmi les premiers à rouvrir, j'ai été surprise car quand on fournit un soin esthétique, on ne peut pas toujours respecter les distances», s'exclame Janique Terrier-Gurtner. Cet étonnement passé, l'esthéticienne a pensé à tout ce qu'il faudrait organiser. Elle a trouvé des conseils sur le site de l'association des esthéticiennes indépendantes: «Je vais porter un masque, une visière de protection pour certains soins, désinfecter le matériel après chaque passage et il y aura de la solution hydroalcoolique pour tout le monde. Pour les manucures, il y aura un plexiglas entre la cliente et moi. Et j'ai adapté la salle d'attente afin de respecter les distances de sécurité.» Il a aussi fallu réfléchir aux situations particulières, comme les soins du visage. Elle travaille alors avec une lampe dotée d'une loupe. «Celle-ci apporte une protection, mais je ne pourrai peut-être pas porter en plus la visière. J'ai donc prévu des lunettes de protection.»

● **Matériel nécessaire**
La principale difficulté a été de dé-

goter des masques. Elle les a trouvés chez l'un de ses fournisseurs de produits cosmétiques. «Ils sont cinq à six fois plus chers qu'avant, avec des prix qui varient du simple au double d'une entreprise à l'autre. Entre vendredi et samedi dernier, ils avaient encore augmenté.» Elle a maintenant une réserve de 200 masques, qui ont coûté autour de 1 franc pièce, pour elle et pour les clientes qui viendraient sans protection. Elle a aussi prévu de porter ses gants en permanence, y compris lors des gestes techniques... Ce qui pourrait ajouter un peu de complexité.

● **Fréquentation**
Quand son institut a fermé, l'esthéticienne a pu reporter la plupart des rendez-vous. Ceux-ci ont encore été reculés d'une semaine suite au prolongement des mesures. Résultat: même si elle n'a pas eu beaucoup d'appels ces derniers jours, toutes les places sont prises dans les deux prochaines semaines. «Je vais travailler du matin au soir et du lundi au samedi!»

● **Principal souci**
À l'Institut Harmonie, les rendez-vous sont donc fixés de longue date. Cette bonne nouvelle entraîne aussi son lot de stress pour la patronne car elle n'aura pas plus de temps entre les clientes. Réussi-

ra-t-elle à suivre le rythme, malgré les opérations de désinfection? «J'ai toujours espacé suffisamment les rendez-vous, et j'espère qu'avec ces nouvelles contingences, cela suffira.» Et la sécurité? «J'ai pris toutes les mesures pour mon institut. De façon plus générale, je redoute que certains Suisses ne relâchent un peu la garde. Ces prochains jours seront une forme de test.»

● **Argent perdu**
«Ouh là... Je ne sais pas combien j'ai perdu» s'exclame Janique Terrier-Gurtner. Certaines habitudes ont été payées les soins dont elles n'ont pas bénéficié, d'autres ont commandé des produits de beauté ou des bons. Cela a permis d'amortir un peu la chute de revenu, tout comme les APG que l'esthéticienne a touchés. «J'avais mis de l'argent de côté au cas où un coup dur se présentait. Cela m'a été bien utile! Mais il n'aurait pas fallu que cela dure encore longtemps...»

● **Inquiète ou heureuse?**
Plus que tout, Janique Terrier-Gurtner est heureuse de retrouver ses clientes, qu'elle suit souvent depuis des années. «Je pense aussi qu'elles sont contentes de me revoir. Ces dernières semaines, j'ai reçu des messages de leur part, qui m'ont énormément touchée.»

«J'ai plus de 150 rendez-vous à reconduire!»

PETER DERMIJN
47 ans, coiffeur indépendant à Lausanne, chez Hadriana Pambrun, 31 ans et patronne du salon Le Loft Can-Can à Lausanne

● **Organisation**
«J'ai dû trouver un nouveau lieu en trois jours», soupire Peter Dermijn. La raison? «Je partage un salon avec un barbier, et nous sommes dix travailleurs dans le même endroit. Nous attendions les directives de la fédération Coiffure Suisse, qui sont tombées jeudi soir et j'ai dû me délocaliser pour pouvoir respecter ces ordonnances.» Branle-bas de combat pour le coiffeur, qui avait heureusement vu le «truc» arriver. «J'avais déjà contacté ma collègue Hadriana qui a un grand local. Mais c'est la course. Il faut préparer les lieux et prévenir tous mes clients.»

● **Matériel nécessaire**
«Il a fallu trouver de grandes quantités de matériel jetable et cela n'a pas été facile pour

tout. Mes peignoirs à usage unique, par exemple, ont été bloqués à la douane. J'ai dû vite rebondir.» Mais comment s'y retrouver? «Ma femme travaille dans le domaine médical, donc j'ai pu compter sur sa connaissance des produits et du marché. Mais quand on voit que certains distributeurs ont tiré ces frais? «De nombreux salons demandent une rétribution aux clients qui viennent sans masque. On investit pour assurer la sécurité maximale et il semble normal de demander quelque chose en retour.»

● **Fréquentation**
«J'ai plus de 150 rendez-vous à reconduire! Et comme on doit assurer une traçabilité, ce sera un client à la fois. Il faudra bien espacer les rendez-vous pour désinfecter entre chacun.» Est-ce réalisable? «Cela va être

compliqué, car depuis que l'ouverture des salons a été annoncée, je reçois plein de téléphones de clients qui veulent être les premiers, lundi. On sent l'urgence. Je sais que ces prochains temps, je vais devoir travailler 6 jours sur 7.»

● **Principal souci**
«Nous sommes tous inquiets du point de vue financier, mais ce qui m'importe le plus est le respect des règles sanitaires. Je vais offrir un maximum de sécurité à mes clients, et j'espère qu'en contrepartie ils vont être aussi honnêtes de leur côté.» Dans ces lieux où l'interaction sociale compte autant que la prestation, à quoi ressemblera un rendez-vous dès lundi? «Nous allons réduire certaines parties. Par exemple pour mes clients réguliers, je vais prendre tous mes rendez-vous uniquement à distance et non plus à la fin de la coupe, devant l'agenda. Il y aura aussi un endroit d'attente isolé au cas où un client arrive trop tôt.» Exit aussi les magazines en papier, vecteurs de transmission.

● **Argent perdu**
«On ne peut pas compter «juste» sur une perte de six semaines. Là, on reporte les rendez-vous qui ont dû être pris sur cette période et on va potentiellement devoir refuser de nouveaux clients. Et il faut réaliser qu'avant, pendant qu'on posait la couleur à une personne, on s'occupait de quelqu'un d'autre. Là, on va devoir attendre pendant toute la pose, puisque c'est un seul client à la fois.» Une perte de chiffre d'affaires annuel estimée à 30% pour le coiffeur, si on prend en compte les effets de ces mesures sur la durée.

● **Inquiet ou heureux?**
«J'adore mon métier, donc je me réjouis de reprendre. Mais on est dans le flou pour l'avenir.» Doit-on entrevoir des changements profonds dans le métier? «Avant, il y avait un certain laisser-aller au niveau des normes sanitaires dans certains salons, tout cela permettra sans doute une vraie prise de conscience.»

«Les patients sont mieux protégés que lorsqu'ils font leurs courses»

GIULIA BOLETTI
37 ans, médecin dentiste, cheffe de clinique chez Dentalcenters.ch à Fribourg

● **Organisation**
«Nous avons déjà introduit des distances de sécurité lors de la mise en place des restrictions ordonnées par le Conseil fédéral, qui n'autorisait que les soins d'urgence.» Lavage de mains aux entrées et sorties; ainsi que distance de sécurité avec la réceptionniste font donc déjà partie du quotidien. Mais plus de patients dès lundi rime donc avec nouvelles mesures? «Nous avons une nouvelle vitre en plexiglas pour la protection mutuelle, et n'autorisons qu'un nombre restreint de patients en salle d'attente, en limitant leur temps d'attente à 15 minutes. Si ce n'est pas possible, nous leur demandons d'attendre dehors.»

● **Matériel nécessaire**
«En tant que membre d'une chaîne de cabinets dentaires s'étendant à toute la Suisse, nous avons l'avantage d'être très bien approvisionnés en matériel - en qualité comme en quantité». La technologie vient également en soutien. «L'un de nos techniciens dentaires peut nous imprimer des visières avec son imprimante 3D.»

● **Fréquentation**
«De nombreux traitements ne doivent pas être reportés plus longtemps et la majorité des patients le comprennent. Les premiers jours sont très bien remplis, car il y avait un gros retard, et nous espérons que cela continuera ainsi.» Pouvons-nous tout de même constater une réticence? «Bien sûr, certains patients se demandent si une visite chez le dentiste rend la contamination plus probable. De notre côté, nous leur assurons que nos normes d'hygiène professionnelle, nos procédures de désinfection, ainsi que l'utilisation d'instruments stériles - et en partie jetables -, sont



Sébastien Anex

du chiffre d'affaires.» Si on ajoute le fait que les employés à risque ne peuvent plus travailler, de quoi seront faits les prochains mois? «Aujourd'hui, nous sommes soulagés de ne plus être dans le flou. Mais nous verrons dans les prochaines semaines si nous sommes toujours disposés à recourir au chômage partiel ou pas.»

● **Souci principal**
«Nous tenons avant tout à assurer des soins dentaires sûrs et de qualité pour les patients en ces temps difficiles. Nos prestations font partie des soins médicaux de base: la plupart des patients viennent nous voir avec des douleurs et peuvent quitter le cabinet sans douleur. Nous devons offrir à nos patients le meilleur service, même dans les conditions les plus difficiles, tout en respectant les prescriptions officielles pour protéger la population contre le coronavirus.»

● **Argent perdu**
«Nous n'avons été autorisés à traiter que les urgences, donc nous avons dû mettre des employés en chômage partiel. Une grande partie de notre travail n'a pas eu lieu, ce qui a représenté une baisse massive

du chiffre d'affaires.» Si on ajoute le fait que les employés à risque ne peuvent plus travailler, de quoi seront faits les prochains mois? «Aujourd'hui, nous sommes soulagés de ne plus être dans le flou. Mais nous verrons dans les prochaines semaines si nous sommes toujours disposés à recourir au chômage partiel ou pas.»

● **Inquiète ou heureuse?**
«Nous sommes très heureux, je peux voir à quel point beaucoup de mes employés sont motivés. Pour de nombreux traitements dentaires, il est important de ne pas les reporter trop longtemps afin d'éviter une détérioration.» Si le retour à la normale est bienvenu, la dentiste a-t-elle tout de même des craintes? «Bien sûr, car nous sommes loin d'une pratique courante «normale». Ce n'est pas tant la sécurité - nous sommes engagés à créer les meilleures conditions de ce côté - mais plutôt la situation générale et la façon dont elle affecte nos vies. Mes parents, par exemple, vivent en Italie et j'aimerais les revoir un jour.»



Dom Smaz