



## dossier covid-19



© Bart Temmerman photographie

**Voilà près de 15 ans que Ruby Lauwaert, 33 ans, est coiffeuse. Ces derniers mois, il y a eu beaucoup de jurons mais aussi de rires dans le salon de coiffure de Zele où elle travaille actuellement.**

### Qu'a fait ton employeur pour vous protéger, tes collègues et toi, contre le coronavirus ?

**Ruby :** « Chacun de nous a reçu 3 masques, des tabliers en plastique et une visière pour protéger totalement le visage. Mais la visière, nous l'avons mise de côté après environ trois semaines d'utilisation : elle gênait beaucoup trop notre vue lorsqu'on coupait les cheveux. Nous avons laissé de l'espace entre chaque poste de coiffage. Au début, nous avons même délimité les zones avec du ruban adhésif rouge pour éviter que les clients qui se connaissent s'asseyent trop près les uns des autres. Il y avait des cloisons de séparation en plastique entre les bacs de lavage et du gel désinfectant pour les mains un peu partout. Après chaque client, nous désinfectons le matériel, et nous lavions les blouses et les essuies à 60 °C. Chaque jour, nous faisons ainsi tourner 2 à 3 machines bien remplies. »

### Comment les clients ont-ils réagi ?

**Ruby :** « Parfois, nous devons être sévères. Il nous est arrivé d'accueillir de nouveaux clients qui, après le premier confinement, n'avaient pas pu tout de suite aller chez leur coiffeur habituel. Certains de ces nouveaux clients ne voulaient pas porter de masque, prétextant que leur précédent coiffeur ne l'imposait pas. D'autres clients retiraient leur masque une fois à la caisse parce qu'ils voulaient payer avec Payconiq et que pour cela, ils devaient d'abord déverrouiller leur GSM grâce à la reconnaissance faciale (*rire*). Heureusement, il y avait aussi un panneau en plexiglas à la caisse. D'ailleurs, nous avons plusieurs fois ri lors de paiements avec Payconiq : certains clients orientaient leur écran de smartphone vers le code Payconiq au lieu de pointer dessus avec l'objectif de leur appareil photo. Ils ne comprenaient pas pourquoi ça ne marchait pas. »

### Quel a été ton quotidien ces derniers mois ? Comment as-tu vécu tout cela ?

**Ruby :** « Lorsque le salon de coiffure a rouvert en mai, j'étais convaincue que je serais la première à ramener le coronavirus chez moi. Depuis, je suis bel et bien en quarantaine, mais parce que mon mari a été testé positif. Lorsque j'ai accueilli mon premier client le lundi 18 mai, entièrement couverte de plastique et avec une visière masquant tout mon visage, je me suis demandé si ce serait ainsi pendant des mois. Au début, je parvenais aussi difficilement à respirer et le port du masque me donnait mal à la tête. Mais heureusement, c'est passé. Nous comprenons par contre que cela reste compliqué pour les clients. Surtout quand il

s'agit des codes pour les colorations.

« La couleur 12-12 ? » « Non, 12-21. » (*rire*). Ce n'est pas drôle non plus pour les clients : ils doivent porter un masque et ne reçoivent plus de tasse de café. En plus, nous sommes constamment en train de tout désinfecter, ce qui pourrait laisser croire qu'on les déteste. Mais finalement, nous nous sommes tous vite habitués. »

**RUBY  
LAUWAERT,  
COIFFEUSE**

**« J'ÉTAIS CONVAINCUE QUE JE RAMÈNERAIS LE CORONAVIRUS CHEZ MOI. »**

### Depuis le 2 novembre, les salons de coiffure sont de nouveau fermés, ...

**Ruby :** « En effet. Nous étions très déçus de devoir fermer à nouveau alors que nous avions tant veillé à la sécurité. En plus, les fêtes de fin d'année approchent. Tout le monde veut être à son avantage. Nous espérons encore pouvoir rouvrir à la mi-décembre et ravir nos clients avec une belle coupe festive. »



## dossier covid-19



### UNE REPRISE SEREINE À LA FERME DU BIEN-ÊTRE

**1er juillet 2020 : c'est l'heure du premier déconfinement pour la Ferme du Bien-Être à Froyennes. Et comme l'explique Vincent Fontaine, tout a été prévu pour la sécurité de son équipe et des visiteurs.**

**Vincent :** « Notre centre de bien-être dispose de 3 spas privés et propose une large gamme de soins : massages, soins du corps, soins de visage, ... Notre équipe, c'est une vingtaine de personnes pour gérer les soins, mais aussi pour l'entretien et le nettoyage. Pour que tout le monde puisse reprendre l'esprit tranquille, nous avons établi des protocoles stricts de sécurité pendant le confinement. »

#### Comment s'est passée la réouverture après le premier confinement ?

**Vincent :** « Nous avons par exemple identifié tous les points de contact potentiels : poignées de porte, vestiaire où le client se change, ... Nous avons aussi réexaminé soigneusement l'efficacité de chacun des produits de nettoyage et

de désinfection que nous utilisons déjà. Nous avons réécrit des procédures sous forme de check-lists claires. Quel produit faut-il utiliser à quel endroit ? Avec quelle protection ? Le port du masque chirurgical et des gants est par exemple de rigueur pour le nettoyage. De même, nous avons équipé nos esthéticiennes de masques FFP2 pour les soins du visage. Et bien entendu, nous avons aussi imposé des mesures strictes pour nos clients : masque, nettoyage des mains, ... Tout cela a rassuré l'équipe et a permis à chacun de reprendre sereinement. »

#### Et comment aborder ce second confinement de novembre qui frappe une fois encore le secteur ?

Pour Vincent Fontaine, pas question de se décourager ni de baisser les bras, que du contraire. « Nous nous concentrons déjà sur le redémarrage. Pour que tout soit parfait, nous sommes en train de rénover un hammam. Nous sommes aussi en pleine remise à jour de notre site web, avec pour objectif de faciliter la vente en ligne, notamment celle de chèques-cadeaux personnalisables et de produits cosmétiques », conclut Vincent Fontaine.

**VINCENT FONTAINE,  
MANAGER DE LA  
FERME DU BIEN-ÊTRE**

**« NOUS AVONS IMPOSÉ DES MESURES STRICTES POUR NOS CLIENTS. »**

### UN LANCEMENT D'ACTIVITÉ QUI TOMBE À L'EAU

**À 24 ans, Chloé a lancé depuis bientôt 3 ans son activité d'esthéticienne.**

**Chloé :** « J'ai ouvert mon institut dans les bâtiments de l'OTAN. Et je travaille aussi dans un autre institut à Woluwe-Saint-Lambert où je loue un espace ongles. »

#### Comment avez-vous vécu cette crise du coronavirus ?

**Chloé :** « Quand on a parlé de confinement en mars, c'était le stress. J'ai tout fait pour prendre en charge un maximum de clients. Puis, nous avons dû fermer du jour au lendemain, avec beaucoup de questions : comment allons-nous nous en sortir ? Avec quelles aides ? Et quid des clientes qui ont besoin de nous et qu'on abandonnait par la force des choses ? »

#### Comment s'est passée la réouverture après le premier confinement ?

**Chloé :** « Lorsque la réouverture a été annoncée, j'ai mis en place des mesures de sécurité strictes : plastique sur les tables, plexi, masques, désinfection systématique de tous les points de contact, ... J'ai aussi profité de l'été pour préparer le démarrage d'une nouvelle activité d'extension de cils. Avec à la clé un investissement important en matériel et un lancement prévu pour les fêtes de fin d'année, donc en novembre et en décembre. Et tout tombe à l'eau avec ce nouveau confinement qui suscite beaucoup d'incompréhension : on a l'impression que nos instituts sont beaucoup plus sûrs que d'autres endroits pourtant toujours accessibles. »

## DES MESURES STRICTES ET DE L'INCOMPRÉHENSION

**Le secteur du fitness a été touché de plein fouet par le Covid-19.**

**Mounia, Manager du Basic-Fit Arts-Loi à Bruxelles, nous parle de son vécu.**

**Mounia :** « Lors de la première vague, les clubs de fitness ont été parmi les premiers à fermer et les derniers à rouvrir, ... La nouvelle fermeture suite à cette deuxième vague ne nous a donc pas surpris. Mais c'est un coup dur qui suscite de l'incompréhension vu toutes les mesures de protection déjà mises en place. Et pour les travailleurs, le chômage technique implique une perte importante de revenus. »

**Comment s'est passée la réouverture après le premier confinement ?**

**Mounia :** « Positivement : notre employeur avait fait appel à une société externe de nettoyage pour que nos installations soient parfaitement désinfectées avant la reprise. Pour limiter le nombre de personnes présentes en même temps sur place, un système très efficace de réservation en ligne a été lancé. Le port du masque lors des déplacements entre machines a été imposé. Une machine sur deux a été condamnée, avec aussi du marquage au sol dans certaines zones pour imposer naturellement la distanciation sociale. Également nous avons reçu le bon matériel pour travailler en sécurité : masques, visières, désinfectant. »



## PROTOCOLE

Coiffure.org a rédigé un guide spécial coronavirus pour les coiffeurs. Fitness.be en a fait de même pour le secteur du fitness. Ces guides reprennent des check-lists et des directives pour aider gérants et salariés à travailler en toute sécurité. Vous pouvez également télécharger ces guides en vous rendant sur [www.fgtbcoiffure.be](http://www.fgtbcoiffure.be) puis en cliquant sur l'onglet Outils.

