

GESTES BARRIÈRES

Chassez le naturel...

Port du masque, désinfection des mains, distanciation physique... Si les soignants, professionnels de la culture et commerçants respectent plutôt bien les gestes barrières, c'est moins le cas des consommateurs.

— Par CAMILLE GRUIER avec MARINE PERIER-DULHOSTE

Bien porter un masque en permanence, se désinfecter les mains au gel hydroalcoolique, patienter dans une file d'attente en respectant les distances, entrer et sortir du bon côté d'un lieu public... Hautement recommandés depuis mars dernier dans le cadre de la campagne sanitaire du gouvernement, ces gestes barrières n'ont rien de très naturel. Entre les deux confinements, nous avons voulu dresser un état des lieux de leur respect en France, tant du côté des professionnels que de celui des consommateurs. Au cours du mois d'octobre,

les bénévoles de 99 associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir ont donc visité 1 945 lieux répartis sur tout le territoire, parmi lesquels des points de vente (grandes surfaces, magasins de sport, librairies, etc.), des espaces culturels (cinémas, salles de spectacle), de loisirs (bars, restaurants, salons de coiffure) ou de santé (cabinets médicaux, hôpitaux, Ehpad), mais aussi des services publics (mairies, bureaux de poste) ainsi que des transports et lieux dédiés (garages, aéroports et gares).

Comportements rassurants

Premier enseignement de cette grande enquête nationale : près de 9 bénévoles sur 10 indiquent avoir été plutôt mis en confiance par le comportement de leurs différents interlocuteurs. Coup de chapeau aux acteurs de la santé et au monde de la culture, qui tranquilisent respectivement 95 % et 96 % des visiteurs. Mais la situation se ternit quand ces derniers se déplacent ou vont faire des emplettes. Ainsi, dans les métros et les supermarchés, lieux qui restent ouverts en période de confinement, on se relâche. Le tiers des enquêteurs usagers des transports en commun notent que les distances de sécurité n'y sont pas respectées, pas plus que le marquage au sol (piétiné dans 22 % des cas). Par conséquent, 30 % d'entre eux sont inquiets quand ils montent dans une rame ou un bus. Plus d'un quart (28 % précisément) constate également que la règle de distanciation

physique est enfreinte dans les lieux d'achat. Début novembre, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, a fixé la jauge : une personne pour 4 m² dans toutes les boutiques sans exception, pour garantir la stricte observation des gestes barrières au sein de ces établissements. Pour l'anecdote, les librairies, emblèmes de la contestation des petits commerçants contraints de baisser le rideau pendant le deuxième confinement, ne se montraient pas, en octobre, spécialement bonnes élèves... « Seulement » 83 % des bénévoles de l'UFC-Que Choisir s'y sentaient rassurés (contre 87 % en moyenne). On s'y conformait moins au marquage au sol que dans d'autres commerces (74 %, contre 79 %) ; idem pour les distances de sécurité (67 %, contre 72 %). Que la découverte

Dans la grande majorité des lieux visités, le personnel porte le masque, et même correctement

ILLUSTRATION: AUREL



Faits marquants

48 % Dans presque la moitié des lieux visités, **personne n'a vérifié que nos enquêteurs portaient un masque**. Le taux monte à 60 % dans les boutiques et les grandes surfaces.

23 % Près d'un quart des enquêteurs a noté que **dans les transports, le personnel ne porte pas bien le masque**.

4 % C'est le pourcentage de lieux où a été constatée une « **taxe Covid** ». Il s'agit de salons de coiffure, de pressings, de garages, de restaurants, d'hôtels ou encore de campings.



de ces résultats ne freine cependant pas les lecteurs! D'autant que le non-respect des gestes barrières, que ce soit dans les librairies ou les autres magasins, les transports et partout ailleurs, n'est pas à imputer aux professionnels, mais à nous-mêmes. En effet, dans la grande majorité des lieux visités, le personnel porte le masque, et même correctement (nez et menton à l'intérieur). La plupart sont aussi clairs sur les consignes: l'obligation de mettre le masque est affichée à l'entrée dans 94% des cas, et un flacon ou distributeur de gel hydroalcoolique accueille les visiteurs (78%).

La protection des autres

Bien sûr, on n'échappe pas à quelques situations cocasses, comme quand La Poste nous invite à retirer notre masque pour vérifier notre identité (vu sur une affiche en agence), ou lorsqu'un bénévole raconte que «*tous les salariés portent le masque, mais pas le patron*» (oui mais... c'est le patron!). Nos enquêteurs ont surtout été étonnés par la légèreté des comportements des autres clients qui, souvent, ne prêtent pas assez

attention aux distances de sécurité ni au marquage au sol, et mettent mal leur masque. Le phénomène ne surprend nullement Édith Salès-Wuillemin, professeure de psychologie sociale à l'université de Bourgogne et spécialiste de l'hygiène: «*Sauf si l'on a été formé à l'hygiène, il y a dans la société une croyance à l'efficacité des gestes barrières pour se protéger soi-même, alors qu'ils visent à protéger les autres. Deux conséquences à cela: d'abord, les personnes qui ne se sentent pas vulnérables ont tendance à les négliger. Ensuite, invoquant le libre arbitre, d'autres refusent qu'on leur intime l'ordre de se protéger eux-mêmes.*»

Les informations discordantes qui circulent depuis le début de l'épidémie de Covid-19 à propos de l'efficacité du port du masque, des modes de propagation ou bien de l'immunité après infection ajoutent au flou ambiant. «*Les contradictions observées entre les sources d'autorité créent un fort sentiment d'incertitude. Les individus, en perte de confiance, s'en remettent à leur propre jugement*», nous confirme Édith Salès-Wuillemin. Enfin, nos bénévoles

Verbatims

«*La distanciation est surtout respectée lors de l'attente en caisse, moins dans les allées.*»

AL de Toulouse, Portet-sur-Garonne (31)

«*Pour la remise d'un objet contre signature, le stylo passait de main en main sans nettoyage intermédiaire.*»

AL du Tarn, Albi (81)

«*Dans le bus, trois personnes portaient mal leur masque, le chauffeur n'a fait aucune remarque. Et dans le métro, nous étions serrés!*»

AL du Lauragais, Toulouse (31)

«*Distanciation, sens de circulation, masque mis correctement: pas du tout respecté dans la galerie marchande.*»

AL de l'Artois, Lens (62)

ont remarqué un relâchement général depuis le déconfinement de mai. Sans doute l'effet des bonnes nouvelles qui se profilaient alors, puisqu'à l'époque le taux de contamination baissait. Mais le nombre de malades, reparti à la hausse dès début juillet, allait ensuite battre un record chaque semaine (8000 nouveaux cas par jour mi-septembre, près de 27000 mi-octobre, 58000 au début du mois de novembre). Sans doute y a-t-il des leçons à tirer de ces chiffres et de nos comportements pour réussir notre deuxième déconfinement. Qui, espérons-le, sera... le dernier. ♦