

## Restrictions liées à la pandémie

## On peut acheter dans un magasin fermé

**Des commerces de détail offrent un retrait sur place, ou «click & collect», contrairement au printemps.**

**Sophie Simon**

Pas besoin de filer en douce dans le canton de Vaud pour faire son shopping. On peut continuer à acheter et payer sur place, même dans les magasins fermés, une nouveauté par rapport au semi-confinement de ce printemps. Le «click & collect», soit la commande de produits en ligne ou par téléphone suivie du retrait en magasin, est une mesure qui vise à desserrer un peu la bride autour des magasins fermés depuis le 2 novembre.

**Délais plus rapides**

Cette option peut représenter plusieurs avantages par rapport à la livraison à domicile: il n'y a pas de frais supplémentaires, les délais sont plus rapides et le retour en cas d'insatisfaction peut se faire immédiatement. Si les commerces alimentaires sont coutumiers de la vente à l'emporter, les commerces de détail considérés comme non essentiels la découvrent.



**Le magasin de disques Sounds Records, dont Alain Jeanmairet est le propriétaire, pratique le «click & collect».**

Dans les rues commerçantes, c'est un peu la cacophonie en vitrine. Certaines arcades mentionnent ce nouveau mode d'achat avec des affichettes ad hoc, d'autres pas. La boutique carrougeoise de décoration et de cadeaux L'Échappée Belle propose par exemple de faire ses emplettes sur rendez-vous sur Zoom ou Facetime et de venir retirer son achat sur place. Bien que dotée d'un site internet, elle n'y présente pas ses produits. «C'est très compliqué à mettre en place,

explique Mélanie Philipp. On a 200 fournisseurs différents. Le retrait en magasin marche bien, les clients sont hyperrespectueux, très peu demandent de rentrer dans la boutique, ce que l'on refuse.» Malgré tout, cette nouvelle option ne compense pas la fermeture. «Cela représente 10% du chiffre d'affaires habituel, sachant que novembre et décembre représentent un tiers du chiffre d'affaires annuel.» Ainsi, le magasin, bien que fermé, saisit quelques occasions. «Parfois

des gens passent devant, voient quelque chose en vitrine et toquent, alors on vend sur le trottoir.»

L'Échappée Belle n'a pas souhaité rejoindre GenèveAvenue.ch, la plateforme locale regroupant les articles de plusieurs enseignes. «Avec ce genre de sites, il y a beaucoup d'envois, on va passer notre vie à faire des cartons, ça ne nous intéresse pas d'aller à la poste sans arrêt, ça perd l'intérêt du travail.» Le site aurait connu une augmentation de trafic de 30% la première semaine de novembre.

Dans les Rues Basses, le magasin de vêtements de sport Peak Performance a adapté le concept à sa manière, le transformant en «call & collect», malgré un site de vente en ligne. «On voulait une approche un peu plus personnelle, on peut renseigner nos clients par téléphone», détaille Anne Dessi, propriétaire de la boutique. La demande est encore faible. «Il n'y a pas énormément de gens au centre-ville. J'ai eu un appel, vendredi, d'un client qui voulait la combinaison qu'il a vue en vitrine. C'est en cours. On essaie tout...»

**Adieu l'improvisation**

Les achats spontanés ont disparu avec cette nouvelle façon de faire, estime le disquaire Alain Jeanmairet, de Sounds Records, à Plainpalais. «Vu que les gens ne

peuvent pas entrer dans le magasin, il faut vraiment qu'ils aient prévu d'acheter un disque.» Le commerçant tâtonne encore concernant les horaires attractifs pour le retrait en magasin. «La semaine dernière, on a essayé 14 h-18 h, ce n'était pas terrible. On va peut-être passer à 12 h-14 h.» Pourquoi ne pas tout simplement conserver ses horaires étendus habituels? «Parce qu'il n'y a personne qui vient, c'est long...» suppose-t-il.

**«Il faut pouvoir exploiter cette fenêtre de tir très étroite, dans une logique de survie.»**

**Vincent Subilia**

Directeur général de la **Chambre de commerce**

«Il faut pouvoir exploiter cette fenêtre de tir très étroite, dans une logique de survie, concède Vincent Subilia, directeur général de la **Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève (CCIG)**. Mais si 200 personnes attendent devant les grandes enseignes, ce sera aussi difficile à gérer, c'est pourquoi nous plaçons pour la réouverture des commerces.»

Les courses solidaires sont de retour

● C'est reparti pour un tour. Le Parlement des jeunes genevois (PJG) reprend son service de courses solidaires pour les personnes vulnérables, annonce-t-il dans un communiqué. Dès maintenant, des jeunes «se mobiliseront pour aller faire les courses pour les personnes âgées, celles qui souffrent de maladies chroniques et globalement toutes celles qui ne peuvent pas quitter leur domicile». L'association cherche d'ailleurs des jeunes de bonne volonté pour compléter son dispositif, au nom de l'entraide, la bienveillance et la solidarité.

Toute personne intéressée pour servir ou être servie peut contacter le PJG par mail à [info@pjgenevois.ch](mailto:info@pjgenevois.ch) ou par téléphone le mardi et jeudi matin entre 10 h et 12 h au 079 103 51 20. **S.S.**