

Une leçon de patience

La **file d'attente** a fait une réapparition en force ce printemps. Mal-aimée, elle est l'un des marqueurs les plus visibles de la crise qu'a engendrée le Covid-19.

Texte: Pierre Wuthrich Photos: Dom Smaz



L'entrée du magasin Migros de la gare Cornavin, à Genève.

Affiches expliquant les gestes barrières à respecter, gel hydroalcoolique disposé à l'entrée des gares et des magasins, passagers masqués dans les transports publics: le coronavirus a beau être microscopiquement petit, il sait se rendre parfaitement visible. C'est peut-être toutefois avec la réappari-

tion d'un phénomène que l'on croyait oublié à jamais qu'il se montre sous sa forme la plus marquante, à savoir la file d'attente. Car désormais, pour entrer dans un supermarché ou une pharmacie, chez un fleuriste ou un libraire, et même, diantre, chez Vuitton et Gucci, il faut attendre son tour. «La queue traduit une inflexion dans →

En direct de la file



Nicole Schmid

monitrice de gymnastique senior, Lausanne



Mauro Kato

employé de bureau, Lausanne

6

Selon plusieurs études internationales, nous passons six mois de notre vie en moyenne dans une file d'attente.

«Je fais cette file, car je tiens à acheter la viande de ce boucher. J'attends depuis dix minutes mais je ne quitterai pas la queue. Cela m'est déjà arrivé par contre devant un magasin de vêtements. Je n'ai pas peur dans les files. J'en profite pour parler à mes voisins, mais toujours en gardant mes distances.»

«Quand j'ai vu la file devant ce magasin, j'ai failli passer mon chemin, mais j'ai besoin de faire mes courses. D'une manière générale, je trouve que ces dispositifs sont un peu excessifs. Je n'ai pas vraiment changé mes habitudes ou mes horaires. Comme je travaille, je ne peux de toute façon pas faire mes achats aux heures creuses.»



→ l'espace-temps routinier. Elle est le symptôme d'une disruption du rythme traditionnel, qui révèle un dysfonctionnement», précise Guillaume Drevon, chercheur au Laboratoire de sociologie urbaine de l'EPFL. Puis d'ajouter: «Depuis la révolution industrielle, on a sans cesse optimisé le territoire pour faciliter la circulation des biens et des personnes. Mais aujourd'hui, la trame rythmique est cassée. Les mouvements connus depuis cinquante ans sont dérégulés et il nous faut réapprendre à patienter.»

Le phénomène pourrait passer pour anecdotique. Il ne l'est pas, car il implique un ralentissement des rythmes et des flux tant au niveau des

individus que des institutions. «Chacun recalcule son budget temps et revoit l'organisation de ses activités. On se concentre ainsi davantage sur l'essentiel – les courses alimentaires – plutôt que sur une virée shopping sans but réel. Cette limitation à l'extérieur a des conséquences au sein du logement avec l'intégration dans la sphère domestique d'activités comme le travail ou l'école. Ce phénomène implique une renégociation des limites entre les sphères intimes, professionnelles et familiales, ce qui n'est pas sans causer des conflits et d'importantes inégalités liées notamment à la qualité du logement.»

Le quotidien s'en trouve d'autant plus bouleversé que la queue avait

quasi disparu de notre quotidien. «Nous étions le pays au monde où l'on attendait le moins, confirme Michel Deriaz, directeur du laboratoire Travelling and Mobility (TaM) de l'Université de Genève. Jusqu'à récemment, s'il y avait dix personnes avant nous à la Poste, c'était le drame. Nous sommes pourtant privilégiés. Dans d'autres pays, on attend pour à peu près tout, même pour voter.»

Une société bien organisée

Cette quasi-absence de queue en temps normal s'explique par la volonté de mettre en place une organisation la plus parfaite possible. «Les différents acteurs se montrent très compétitifs pour fluidifier les flux. Ainsi, →

«Chacun recalcule son budget temps. On se concentre ainsi davantage sur l'essentiel»

Guillaume Drevon, chercheur à l'EPFL



Verena Saillen

infirmière fraîchement retraitée,
Le Mont-sur-Lausanne (VD)

«Cela ne me gêne pas d'attendre ici, car je connais bien ce fromager. Je vais toujours chez lui. Il m'est par contre arrivé ailleurs de ne pas m'engager dans une file, car il y avait toujours trop de monde.»



Sarah Favre

étudiante au gymnase,
Yverdon-les-Bains (VD)

«Si je vois que je devrai attendre une quinzaine de minutes, je ne me mets généralement pas dans une file. Cela étant, je comprends ces mesures. Le virus n'a pas disparu et il n'existe pas encore de vaccin. Il faut rester prudent. Alors, même si je ne porte pas de masque, je fais très attention.»

11

Au Japon, des fans de **Mickey** ont attendu 11 heures pour saluer la célèbre souris qui fêtait ses 90 ans en 2018 à Disneyland Tokyo.



→ s'il n'y a pas d'attente chez mon concurrent, je dois tout faire pour qu'il n'y en ait pas chez moi, explique Michel Deriaz. Par principe, le Suisse n'aime pas poireauter, car il s'agit d'une perte de temps.»

On pourrait alors rétorquer à l'impatient que faire une file permet de liquider de nombreuses tâches avec son smartphone: répondre à des courriels, lire les nouvelles du monde, faire ses courses. «Certes, il est possible de faire ce genre de micro-activités, confirme Guillaume Drevon, mais la durée d'attente, allant généralement de dix à quinze minutes, ne permet pas de réellement travailler ou d'exécuter des tâches de grande qualité. Par ailleurs, l'individu est debout, peut-

être sous la pluie ou au contraire en plein soleil. Le confort peut donc être très précaire. Le smartphone ne peut donc pas complètement combler la perte de temps.»

À cela s'ajoute le fait que la queue, surtout en cas de pandémie, peut être anxiogène. «Si certains profitent de ces moments pour socialiser, d'autres au contraire craignent d'être infectés. Ultra-protégées, ces personnes n'hésitent pas à remettre à l'ordre celles qui ne respectent pas les distances», poursuit Guillaume Drevon.

Quand faire la queue devient un plaisir
Il est toutefois des cas où la file d'attente ne cristallise aucune anxiété ou agressivité. Il s'agit de celle que l'on

a choisi de faire. Prenons un exemple avec deux glaciers situés l'un à côté de l'autre. Devant le premier, une vingtaine de clients attendent leur tour alors que personne ne se presse devant le second. Spontanément, l'on ira se placer dans la queue, car ici l'attente laisse penser que l'un des vendeurs est meilleur que l'autre. «Pour certains restaurants, il est de bon ton d'avoir du monde qui attend devant leur entrée, poursuit Michel Deriaz. Cela fait partie de leur ADN et les patrons n'ont pas du tout envie de voir disparaître la file.

À noter qu'on accepte aussi de faire la queue lorsque l'on partage des valeurs avec d'autres consommateurs. C'est le cas lors des lancements des →

«Par principe, le Suisse n'aime pas poireauter, car il s'agit d'une perte de temps»

Michel Deriaz, directeur du TaM à l'Université de Genève



Ismaël Nouind
employé de banque, Genève



Fernando Simas
architecte, Saint-Sulpice (VD)

«J'attends depuis une trentaine de minutes, mais je ne vais pas quitter la file. Je dois vraiment faire des courses alimentaires et j'ai du temps aujourd'hui. Il m'arrive par contre de devoir quitter une queue si je suis en pause et qu'il y a trop de monde. Dans l'ensemble, je trouve que tous les magasins font de leur mieux pour que ça circule bien. Mais évidemment, des bouchons sont inévitables à certaines heures. Comme tout le monde joue le jeu, je me sens à l'aise.»

«Je suis venu, car je dois inscrire la nouvelle assurance voiture sur ma carte grise. J'attends ici depuis dix minutes et ne compte pas quitter la file. Tout est bien organisé et l'ambiance est plutôt conviviale. Les gens sont calmes et les distances réglementaires sont respectées. Maintenant que la situation sanitaire est sous contrôle, il faut essayer de reprendre une vie normale, tout en respectant les règles d'hygiène et en portant un masque si nécessaire.»

Bons plans

Migros indique sur son site pour chacun de ses supermarchés à quel moment de la journée il est opportun de faire ses courses. Pour visualiser ces diagrammes montrant heure par heure l'affluence des clients, il suffit d'entrer dans le moteur de recherche son magasin préféré ou sa localité. Le site renseigne aussi sur les heures d'ouverture ainsi que sur le type de services proposés.

www.migros.ch/magasins

L'application gratuite SmartQ, qui vient d'être lancée à Genève, permet de savoir en temps réel combien de personnes attendent devant tel ou tel magasin. L'outil se base sur les informations fournies directement par les usagers, qui entrent eux-mêmes les données et les partagent ainsi avec les autres utilisateurs. Utilisée pour l'instant essentiellement à Genève, SmartQ espère essaimer dans les autres villes romandes.

<https://smartq-app.ch>



→ nouveaux iPhones notamment.» Ces exemples restent cependant marginaux et les queues sont la plupart du temps mal vues. C'est pourquoi, depuis toujours, on a essayé de les combattre.

À New York par exemple, les architectes des grands gratte-ciel ont eu l'idée de placer dans les années 1950 des miroirs à côté des ascenseurs. Les usagers prenant plaisir à se regarder oublièrent ainsi que le lift prenait un temps considérable à venir les chercher. Plus tard, les gestionnaires des parcs d'attractions sont devenus des experts du camouflage des files d'attente. À moitié cachées derrière des décors parfois animés, celles-ci ne se montrent jamais dans leur ensemble

afin de ne pas décourager les visiteurs. «La queue est même devenue une promenade, faisant partie intégrante de l'attraction», ajoute Michel Deriaz.

Aujourd'hui, XXI^e siècle oblige, les astuces laissent place à la technologie pour tenter de régler les dérèglements de flux. Michel Deriaz a lancé ce printemps «QueueForMe» en partenariat avec la société genevoise Iabsis. Cet outil permet de calculer un temps d'attente en temps réel, en se basant sur la théorie mathématique des files d'attente datant de 1909 et sur l'intelligence artificielle. «En scannant un code QR à la caisse, l'acheteur d'un billet sait exactement combien de temps il doit attendre. Si quelqu'un quitte la file, l'algorithme

réajustera ses prévisions et informera précisément les autres usagers à quel moment leur tour viendra. Il est alors possible d'aller boire un café ou visiter la boutique souvenirs du musée sans craindre de perdre sa place», précise Michel Deriaz, qui a eu cette idée il y a déjà trente-deux ans, alors qu'enfant il faisait la queue à Europa-Park. «Je me disais qu'il serait tellement plus intelligent d'utiliser ce temps pour manger par exemple.» Aujourd'hui, cet outil, déjà actif dans le parc aventures des Evaux à Genève, intéresse les aéroports de Cointrin et Francfort ainsi que les grands sites touristiques parisiens qui connaissent traditionnellement des congestionnements.



→ Si aucune deuxième vague de coronavirus ne surgit et dès qu'un vaccin sera trouvé, les petites files d'attente du quotidien devraient toutefois se résorber par elles-mêmes, et le ralentissement de la société observé actuellement devrait naturellement disparaître. «Il restera des traces de cette crise, comme une augmentation du télétravail et peut-être des déplacements à vélo, prédit Guillaume Drevon. Mais les rythmes que l'on a connus avant le Covid-19 réapparaîtront rapidement. Car aussi longtemps que nous restons dans une économie néolibérale, tout sera fait pour fluidifier la circulation des personnes et des capitaux et réduire les files d'attente. Et cela pour une raison simple: le temps, c'est de l'argent.» **MM**

28

Le samedi du week-end de la Pentecôte de 2018, 28 km de **bouchons** ont été observés devant l'entrée nord du tunnel du Gothard, un record égalé seulement en 1999. Les automobilistes ont dû ainsi patienter 5 heures avant de pouvoir pénétrer dans la galerie.



Fagner Freires
spécialiste en analyses biomédicales, Genève

«Normalement, j'essaie de faire mes courses quand il y a moins de monde. Mais aujourd'hui, ce n'était pas possible. J'attends depuis une quinzaine de minutes. Les gens sont tranquilles et tout se passe bien, même si nous ne parlons pas les uns avec les autres.»

Photo (Everest): Nirmal Purja/Instagram



8848

La plus haute file d'attente du monde

se forme sur les étroites crêtes de l'Himalaya quand des centaines d'alpinistes attendent, au péril de leur vie, de pouvoir atteindre le sommet de l'Everest culminant à 8848 mètres d'altitude.

Publicité

Purée d'acai You: 100% fruit.

20X POINTS

NOUVEAU

Idéal pour smoothies et bols.

6.95

Purée d'acai You, Bio surgelée, 400 g, valable jusqu'au 29.8.2020, en vente uniquement dans les plus grands magasins

YOU DONNE ENVIE DE DÉCOUVRIR DES NOUVEAUTÉS: LA PURÉE D'ACAI SURGELÉE YOU CONVIENT PARFAITEMENT POUR PRÉPARER DES SMOOTHIES ET DES BOLS. Elle contient 100% de baies d'acai de qualité bio, sans sucres ajoutés. La purée d'acai est proposée dans quatre sachets pratiques de 100 g et peut être utilisée directement pour traitement ultérieur. Goûtez-la dès maintenant et bénéficiez de points Cumulus x 20.

MIGROS
comme Meilleur.

Les articles bénéficiant déjà d'une réduction sont exclus de l'offre.
OFFRE VALABLE DU 23.6 AU 29.8.2020, JUSQU'À ÉPUISEMENT DU STOCK

Publicité

Nouveau

20X POINTS

PEUX-TU SUPPORTER CETTE FRAICHEUR?

Airwaves EXTREME

Au goût particulièrement intense

1.50

Airwaves® Extreme 14g

MIGROS
comme Meilleur.

En vente dans certains magasins Migros.
OFFRE VALABLE DU 23.6 AU 6.7.2020, JUSQU'À ÉPUISEMENT DU STOCK