

TOUTE UNE ÉQUIPE SOUDÉE PAR LA CRISE LE CIARUS PRÊT POUR L'APRÈS

LA CRISE DU CORONAVIRUS A BOULEVERSÉ L'ACTIVITÉ DU CIARUS. LA BRUTALITÉ DU CHOC DU CONFINEMENT A FAIT TANGUER LE NAVIRE. MAIS L'ÉTABLISSEMENT, PORTÉ PAR UNE ÉQUIPE TRÈS SOUDÉE, A RAPIDEMENT RETROUVÉ SA VITALITÉ.

RETOUR SUR CET ÉPISODE TOTALEMENT INÉDIT ET LES PERSPECTIVES DU MONDE DE DEMAIN, ENTRE REBOND ET SOLIDARITÉ.



« C'était le 17 mars dernier. Toute la population française est confinée à domicile. Les conséquences sont lourdes, il faut tout repenser : l'économie, le travail, le ravitaillement.

« Brutalement, tout s'est arrêté, se souvient Nelly Perrin-Jund, directrice du Ciarus. Comme la majorité des entreprises et l'ensemble du secteur hôtelier, notre activité est mise en sommeil. Nous avons dû fermer notre établissement avec tout ce que cela comporte d'appréhension quant à notre devenir économique. Nous fonctionnons alors avec une équipe réduite pour mettre en sécurité nos installations, intégrer les protocoles sanitaires et procéder à la fermeture des cuisines. Un système de garde 24 h sur 24 est mis en place sur la base du volontariat. Dans cette ambiance étrange, des attitudes positives s'affirment, la solidarité s'articule entre les personnels. »

L'arrivée d'un escadron de gendarmerie, mobilisé pour veiller au respect du confinement à travers l'agglomération de Strasbourg, sonne comme une bouffée d'oxygène pour l'équipe du Ciarus. « La machine s'est remise en route, sourit Nelly Perrin-Jund. Mais c'était aussi un défi : accueillir au pied levé, dans des conditions sanitaires optimales, une équipe de gendarmes. La réactivité des autorités préfectorales et l'appui de l'Eurométropole par la voix de son président Robert Herrmann ont été déterminants et nous ont permis d'obtenir les autorisations nécessaires dans ce contexte très particulier. Le Ciarus faisait alors office de phare éclairé dans une ville complètement à l'arrêt. Une configuration jamais vue ! » L'adjudant Jean-Charles d'Inca, aux commandes de cette unité de 56 gendarmes basée à Baccarat, salue l'engagement total des personnels du Ciarus. « Tous les restaurants étaient fermés. Le Ciarus a été le seul établissement à nous accueillir dans des conditions remarquables. Avec une mention particulière pour l'équipe de cuisine prête à fournir une restauration de grande qualité. De notre côté, nous avons organisé des créneaux de repas afin d'éviter de gros rassemblements en salle et respecter les règles de distanciation. »

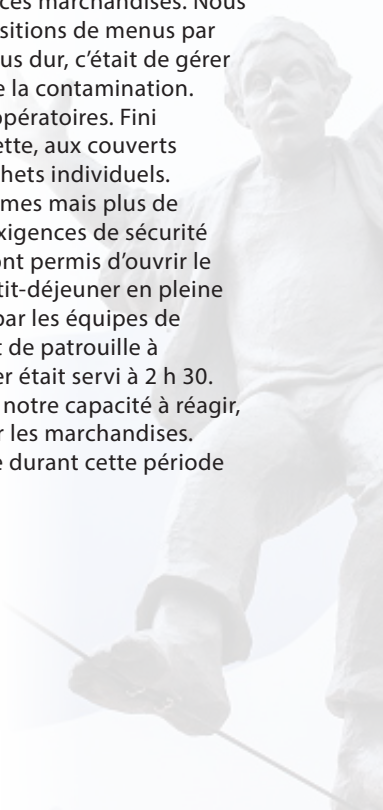
Dans les coulisses, la directrice du Ciarus et son équipe s'activent sans relâche. Avec une priorité : se doter en équipements de protection et mettre en œuvre un éventail de mesures sanitaires strictes pour sécuriser les clients. « J'étais en relation permanente avec la Préfecture qui a mis à notre disposition tout un stock de gel hydroalcoolique, poursuit Nelly Perrin-Jund. Je me rendais Place de la République avec mon sac à dos pour m'approvisionner en solution hydroalcoolique ».

La cuisine, dirigée par le chef Martial Picard, est en première ligne. « Action, réaction et même anticipation car il fallait préparer les repas pour ce nouveau public et prévoir de nouvelles arrivées de gendarmes au fil des semaines, explique Martial Picard. Nous avons constitué une équipe de volontaires, essentiellement des personnels qui n'avaient pas de problème de garde d'enfants. Cinq personnes au total pour assurer un service midi et soir. C'était totalement inédit.

“ Dans un contexte inédit, nous avons réussi à maintenir trois propositions de menus par jour sans renoncer à la qualité. ”

Martial Picard

Il fallait vraiment réagir dans l'urgence, revisiter nos protocoles, assurer nous-mêmes les approvisionnements en nous rendant chaque matin chez nos fournisseurs et composer nos repas en fonction de ces marchandises. Nous avons réussi à maintenir trois propositions de menus par jour sans renoncer à la qualité. Le plus dur, c'était de gérer l'anxiété de l'équipe liée à la peur de la contamination. Nous avons révisé tous nos modes opératoires. Fini le buffet, place à un service sur assiette, aux couverts emballés délicatement dans des sachets individuels. Nous travaillons avec moins de volumes mais plus de manipulations pour répondre aux exigences de sécurité sanitaire. Toutes ces mesures nous ont permis d'ouvrir le bar et de proposer un service de petit-déjeuner en pleine nuit, une prestation très appréciée par les équipes de gendarmes, dont certains rentraient de patrouille à 2 heures du matin. Un petit-déjeuner était servi à 2 h 30. La crise nous a beaucoup appris sur notre capacité à réagir, planifier nos organisations, collecter les marchandises. La qualité de nos prestations, même durant cette période compliquée, est reconnue. ●●●





Aujourd'hui, nous accueillons 150 couverts environ le midi contre 300 en temps normal. Mais ce sont les premières lueurs d'espoir. Et l'équipe a encore gagné en cohésion, y compris avec nos personnels en chômage partiel. Jean Beaucarne, cuisinier, est de ceux-là. « On se serre les coudes en attendant une vraie reprise de l'activité. Cette crise a un rôle de révélateur. Elle met en avant la solidité de l'équipe, la crédibilité de notre établissement. C'est notre meilleur atout pour rebondir. »

Dans le sillage des personnels de cuisine, les équipes en charge de l'hébergement font elles aussi preuve d'adaptation. Dans le bâtiment, les protocoles de bionettoyage sont profondément revus et les bonnes pratiques pensées pour éviter les points de contacts : désinfection des chambres, des rampes, des moquettes. C'est le travail de la gouvernante Carine Riefstahl qui doit composer avec une équipe restreinte de cinq femmes de chambre. Parmi elles, Nazira El Hage, d'emblée volontaire pour accompagner l'ouverture de l'établissement et l'accueil des gendarmes. Car très vite, le Ciarus monte en charge avec l'hébergement et la restauration de trois autres escadrons de gendarmerie, dont les missions se succèdent.

« Après le choc de la fermeture, mêlé d'incrédulité et d'inquiétude, nous reprenons notre activité en mode « Covid 19 compatible », racontent Carine et Nazira. Le monde change brutalement et les règles aussi. Chacun doit appréhender de nouveaux gestes, de nouvelles pratiques, étendre son champ de compétences entre le nettoyage des locaux communs, l'entretien des chambres et le fonctionnement de la lingerie. Avec un effectif resserré, il faut redoubler de rigueur.

Mais toute l'équipe a été à la hauteur de cette situation hors normes. Avec deux maîtres-mots : l'adaptation et la communication. Chacun s'est montré compréhensif envers l'autre, la solidarité a pleinement joué avec les autres services comme la réception, le service commercial et la direction qui nous donnaient un coup de main. On prêtait attention au moindre détail, du rangement dans les chambres jusqu'à la décoration florale du hall d'accueil improvisée avec des fleurs cueillies dans nos jardins. Les témoignages des clients nous mettent du baume au cœur. Une période humainement intense qui nous a beaucoup rapprochés. Bien sûr, le départ de nos collègues en chômage partiel nous a attristés mais nous gardons confiance en l'avenir. L'altruisme, dont on a fait preuve, est un des facteurs de résilience. »

*Avec un effectif réduit,
il faut redoubler
de rigueur. Mais toute
l'équipe a été à la hauteur de
cette situation hors normes
et humainement intense.*

Carine Riefstahl

Le sens de l'accueil est une valeur forte du Ciarus que la crise sanitaire a amplifiée. Laila Chatraoui et Madeleine Maring, respectivement responsable du service commercial et du service accueil, portent la parole du Ciarus. « L'annonce du confinement a été un vrai choc. La sidération, comme dans une série Netflix. Dès le lendemain, nous avons organisé une réunion de crise pour gérer les annulations en cascade. L'angoisse est montée d'un cran parmi le personnel. Il fallait à la fois rassurer les équipes et répondre aux attentes des clients contraints d'annuler ou de reporter leur séjour. Songez que du jour au lendemain, nous sommes passés de 600 à zéro client. » Toutes deux ne cachent pas qu'après un moment de flottement, et alors que beaucoup de défis promettent de se poser à l'établissement, le plus difficile est d'apaiser les angoisses. ●●●

*Notre force, c'est cette conscience
collective qui favorise l'échange, le dialogue.
Cela permet de dédramatiser les situations.
Personne ne s'est senti hors-jeu.*

Laila Chatraoui et Madeleine Maring



Mais petit à petit, l'optimisme revient. Le télétravail s'organise. « Pas simple cependant pour des métiers comme les nôtres qui sont avant tout des métiers de contact, où le relationnel tient une place prépondérante. Notre force, c'est cette conscience collective qui favorise l'échange, le dialogue. Cela permet de dédramatiser les situations. Personne ne s'est senti hors-jeu, pas même ceux qui sont restés à leur domicile.

Nous devons aussi beaucoup à notre directrice, Nelly Perrin-Jund. Elle a maintenu le cap, pris des décisions difficiles et s'est montrée très proche de tous ses coéquipiers. Elle nous a donné la force de nous surpasser. La polyvalence s'est également imposée naturellement. Chacun s'est senti soutenu dans son travail. La crise a changé la perception de nos responsabilités. L'accueil des escadrons de gendarmerie, en plein confinement, a aussi mis en relief nos capacités. Le bateau a résisté à la tempête et c'est plutôt rassurant à la fois pour les personnels et les clients. Nous ne sommes pas encore dans le monde d'après mais plutôt dans une période de transition. L'activité retrouve progressivement des couleurs. Notre potentiel d'accueil des séminaires résidentiels - des grands salons dédiés permettant le respect des règles de distanciation -, par exemple, est un vrai atout. Nous y travaillons. Cette crise sert d'amplificateur. Elle nous fait réfléchir sur le sens de la vie. On apprécie encore plus l'existence, les contacts avec les équipes, même si c'est via une application de visio conférence. Ces moments de fraternité vont perdurer. »

Nos convictions sociales et nos engagements fidèles à notre raison d'être se sont affirmés. Nos fondements économiques sont sains et nous sommes plus motivés que jamais à jouer notre rôle dans la société.

Nelly Perrin-Jund

Et demain justement ? Comment imaginer l'après ? Comment tendre à nouveau vers une activité normalisée ? La question anime le quotidien de la directrice du Ciarus qui veut d'abord tirer les enseignements de la crise. « Nous avons donné la priorité à la sécurité sanitaire de nos équipes et bien sûr de nos clients en revisitant toutes nos pratiques. Notre modèle a montré sa résilience. Ce que nous avons vécu est inédit et comme la majorité de la population, je n'aurais pas imaginé vivre une épidémie de cette ampleur avec le confinement de trois milliards d'êtres humains.

À l'échelle de notre établissement, nous avons été confortés dans notre modèle associatif : la solidarité, l'entraide, la bienveillance ont été renforcées au fil de cette crise sanitaire. Une grande chaîne s'est mise en place entre nos équipes pour assurer la continuité de nos services. Au-delà des impacts d'un tel cataclysme, je dirais que nos convictions sociales et nos engagements fidèles à notre raison d'être se sont affirmés. Nos fondements économiques sont sains et nous sommes plus motivés que jamais à jouer notre rôle dans la société. Nous allons ainsi continuer d'investir dans la rénovation de nos installations pour mieux rebondir et mieux accueillir nos publics en mettant l'accent sur la fluidité au sein de l'établissement, l'ergonomie des équipements. L'adversité est une opportunité de reconfigurer nos pratiques, en particulier en restauration, où nous allons plus encore accentuer notre approche qualitative basée sur les produits locaux frais et de saison, la créativité et l'authenticité de nos recettes. Le Ciarus est éco-certifié depuis octobre 2019 et nous allons davantage impliquer nos clients dans cette démarche environnementale. Nous ne pouvons plus ignorer les alertes comme l'a été cette crise. Il est temps de nous ajuster au vivant, d'apprendre des écosystèmes, d'intégrer les limites planétaires.

OUI, LE CIARUS EST PRÊT POUR L'APRÈS.