

# Allo ?!

Aline Andrianne

- Sabine, bonjour.
- ...
- Oui monsieur, dans quelle région ou quelle ville ?
- ...
- Un instant monsieur, je cherche... Oui, le plus près du Delhaize c'est bien ça ?
- ...
- Voilà, j'ai trouvé l'information que vous cherchez, je vous la communique, bonne journée, au revoir.

*Toujours commencer par son prénom, toujours rester poli, toujours demeurer calme. Jamais tu ne donnes ton prénom. Il ne les intéresse pas de toute façon, ce n'est pas le renseignement qu'ils attendent. Les accueillir avec ton prénom, ce serait trop leur en accorder. Quand tu réponds à leurs appels, tu n'es pas toi, tu joues un rôle. Tu utilises donc un nom de scène. Ou plutôt un nom d'onde. Tu t'appelles Marie, Sabine, Lise, Claire, le choix du nom est complexe. Pour satisfaire aux exigences de rapidité, il ne doit pas être trop long. Pour te faire économiser plusieurs centaines de syllabes par jour, il ne doit pas en faire plus de deux. Pour être compréhensible immédiatement, il doit être commun. Pour ne pas demander trop d'effort de prononciation, il doit commencer par une consonne. Le choix du nom est important. Il incarne une voix différente. Il représente une géné-*

ration, un âge, une culture. Il fait fleurir une image différente de toi.

Leur donner ton propre prénom, ce serait leur laisser une trop grande part de toi. Cela reviendrait à leur montrer la personne derrière les ondes. Ton pseudonyme leur accorderait un pouvoir sur un corps qu'ils ne voient ni ne sentent pas. Donner ton prénom à longueur de journée le rendrait autre. Il ne serait plus tien, il deviendrait le leur. Répéter ton prénom tant de fois le viderait de son sens, annulerait le lien du nom au corps. Et que deviendrait ton corps sans rien pour le nommer ?

Parfois, pour t'amuser, tu leur communique un nom androgyne. Juste pour faire douter l'autre au bout du fil. Ça amène un peu de suspense dans la conversation, une tension mal identifiable et pourtant perceptible. Un trouble qui vient d'un retrait physique encore plus grand : tu n'es pas seulement invisible, tu es aussi difficilement imaginable pour ton interlocuteur. Tu te caches, tu t'occultes. Tu n'as alors plus qu'à rendre ta voix neutre et tu deviens tout le monde, c'est-à-dire personne. Une personne opposable à une machine, une personne parmi d'autres, une personne sans histoire, sans corps, sans intérêt.

- Pascal(e), bonjour.
- Bonjour m... euh, bonjour. Dites, est-ce que je pourrais avoir un petit renseignement ?

– Oui, dites-moi.

– ...

Sans intérêt. Que de mots sans intérêt sont prononcés. Tu n’y faisais pas vraiment attention avant. Avant d’enfourcher ton casque tous les jours. Et puis petit à petit, tu t’es rendu compte de la pesanteur de ces échanges. Mais une pesanteur étrange. Elle ne vient pas d’un excès de lourdeur ou d’obséquiosité. Cette pesanteur tire son origine de votre lenteur à tous. Vous avez tous tellement de mal à entendre l’autre. Bien évidemment ça n’aide pas quand l’interlocuteur est au bord d’une autoroute ou face à un chantier de démolition, mais même sur un silence de fond, les mots prennent leur temps. Les mots ne se laissent pas facilement capturer par les oreilles. Ils renâclent. Ils esquivent. Ils se cabrent. Ils refusent d’entrer dans le moule qu’on leur a assigné. Ils hésitent à se laisser interpréter de peur de se réduire, de perdre peu à peu leur sens. Les mots ont peur de se diluer dans leur usage. Comme ton prénom.

Les mots vous jouent donc des tours. Pour conserver leur indépendance. Pour rester libres. Ils se laissent mal prononcer. Ils font place aux bruits. Ils s’agglutinent. Et vous vous laissez englober dans leur magma parce que vous enviez leur liberté. Parce que vous avez oublié d’y faire attention. Alors vous vous trompez. Alors vous trompez : « Oui, je vous ai bien compris, je cherche le renseignement que vous désirez... Voilà, je vous mets en communication ». Quel non-sens ! Quelle ironie policée dans ces quelques mots. En s’échappant de tes lèvres, ils te ridiculisent. Ils t’effacent. « Je vous ai bien compris » oxymore, « Je vous mets en communication » réification. Mais peut-être qu’en effet, vous n’êtes pas encore en communication.

– Michel(le), bonjour.

– Bonjour, monsieur Blanchard à l’appareil. Je suis bien au 1307 ?

– Oui monsieur, que puis-je faire pour vous ?

– ...

Les seuls qui ont oublié d’oublier les mots, les seuls qui vous ont forcés à y faire attention, étrangement, ce sont les capitalistes. Ces étranges humains qui ont donné une valeur marchande au temps. Trente-et-une secondes. Trente-et-une secondes pour être rentable, pour être optimal. Trente-et-un crocodiles pour être poli, calme, court et concis. Moins de trente-et-un battements de cœur pour ne pas communiquer, mais fournir un service de qualité.

– Marie, bonjour.

– Bonjour madame. Dites, pourriez-vous m’indiquer la date que nous avons et l’heure ?

– ...

Trente-et-une secondes pour apaiser la solitude de la société. Neuf-cent-vingt-neuf risques de perdre ton nom durant une journée de boulot. Pourtant il n’est considéré ni comme un métier dangereux, ni comme un travail pénible. Tu es à l’intérieur, tu es assis, ton seul péril est représenté par les mots. Mais qui peut bien penser que les mots peuvent aussi bien assourdir, assommer et blesser tout autant qu’une bombe ?

Ta tâche est autant celle d’une éponge que celle d’une machine. Souvent, ta voix fait l’objet de commentaires. Trop basse, trop agacée, trop douce, trop jeune. Trop lente à deviner les motifs de l’appel. Trop expéditive à renvoyer vers une boîte vocale. Ta voix n’est pas celle qui convient : il n’y en a pas d’autre pourtant. Ta voix est le pont, qui te maintient hors de l’eau, qui les soutient dans le flot de l’information continue.

Ta tâche est autant celle d'une éponge que celle d'une machine. Tu rediriges les clients dans le maillage complexe des télécommunications. Tu leur indiques leur chemin pour « toucher » la personne qu'ils souhaitent atteindre. Froidement, sans émotion. On ne te laisse pas le temps d'en éprouver, d'en montrer. Trente-et-une respirations tic-tac. Ton calme déclenche les passions : la frustration de l'attente, l'envie du savoir, l'inquiétude de ce même savoir, la colère de l'impuissance.

- Claude, bonjour.
- Ah enfin ! Ça fait dix minutes que j'attends ! J'ai un problème avec ma télé. Je n'ai plus de son, c'est pas la première fois ce mois-ci, il commence à y en avoir marre ! J'ai déjà...
- Excusez-moi de vous couper monsieur, mais ici vous êtes aux renseignements. Vous cherchez le numéro de service à la clientèle de quel opérateur ?
- Quoi ? euh...
- Voilà monsieur, voici le numéro, bonne journée.
- Ouais c'est ça.

On attend de vous que vous répondiez à une moyenne de six-cents appels par jour. *Toujours rester poli, toujours demeurer calme.* Vous êtes des sacs de sable que potentiellement six-cents boxeurs peuvent venir percuter : parce que vous

êtes là, parce que vous servez à ça, parce que le « client est roi ». Tu restes calme, mais l'humour est ton arme. Plus les autres sont énervés, plus tu es poli. La situation devient absurde, un comique de situation diraient certains, la vie penses-tu. On vous dit également de ne rien prendre personnellement. Mais comment prendre si ce n'est personnellement ? Quelqu'un d'autre viendra « prendre » à ta place ? Ou bien es-tu censé faire place à un autre en toi, qui « prendrait » pour vous ? Qui deviens-tu, que deviens-tu, quand tu « ne prends pas » personnellement ?

- Raphaël(le), bonjour.
- Aidez-moi !  
Je viens de me faire agresser.
- Calmez-vous, madame, et dites-moi dans quelle ville vous êtes ?
- Venez vite s'il vous plait.
- Oui madame. Indiquez-moi simplement la ville dans laquelle vous vous trouvez pour que je puisse au plus vite vous transmettre le numéro du commissariat local.
- ... tut, tut, tut.

Voilà, vous y êtes. Vous et les clients avez intégré ce qu'on attend de vous.

*Commencez par votre prénom, soyez calme et poli en toutes circonstances, ne prenez rien personnellement, ne dépassez pas trente-et-une secondes de communication.*