

**Selon Laurent
toute G R A F F
vraisemblance**



le dilettante

Extrait de la publication

Selon toute vraisemblance

DU MÊME AUTEUR

CHEZ LE MÊME ÉDITEUR

Il est des nôtres, 2000.

Les Jours heureux, 2001.

Voyage, voyages, 2005.

Le Cri, 2006.

Il ne vous reste qu'une photo à prendre, 2007.

AUX ÉDITIONS DU ROCHER

Caravane, 1998.

La Vie sur Mars, coll. « Le Portique », 2003.

Laurent Graff

Selon toute vraisemblance

le dilettante
19, rue Racine
Paris 6^e

"Couverture : Lucia Di Bisceglie. Sous la couverture : Camille Cazaubon."

© le dilettante, 2010

ISBN 978-2-84263-284-7

« Un couteau sans lame auquel
manque le manche. »

Georg Christoph Lichtenberg

Rapport de visite

Rapport de visite du 17 novembre.

Arrivée au magasin à 10h30. Je demande à l'accueil où se trouve le rayon vaisselle. L'hôtesse, souriante, aimable, tenue conforme (n'ai pas pu voir si elle portait ses chaussures de sécurité), badge lisible, m'indique le chemin à suivre.

Rayon vaisselle, j'entre en relation avec un vendeur, souriant, aimable, accueillant, tenue conforme, badge lisible, et lui pose

la question du formulaire : « Je recherche des verres à cocktail, qu'avez-vous à me proposer? » Le vendeur me montre plusieurs articles, me laisse les toucher, m'explique les différentes utilisations, m'indique les nouveautés. Très professionnel et agréable.

Rayon linge de maison, j'entre en relation avec un vendeur stagiaire, aimable, un peu timide, bredouillant, chemise par-dessus le pantalon, badge lisible, et lui pose la question du formulaire : « Je recherche une parure de lit pour enfant, qu'avez-vous à me proposer? » Le vendeur se montre hésitant, m'indique des modèles adulte, s'excuse, puis déclare que les articles du rayon sont en libre service. J'insiste pour qu'il me conseille. Nous partons à la recherche des parures de lit enfant. Elles sont un peu plus loin. Le vendeur paraît soulagé et déclare qu'il me laisse choisir. Il s'éloigne.

Toilettes, *Ambiance Provence*, propres et en bon état, appareil désodorisant en

fonctionnement, distributeur de savon plein, sèche-mains automatique hors service (pas d'annonce).

Rayon déco-cadeaux, j'entre en relation avec une vendeuse, souriante, aimable, joyeuse, tenue conforme, badge à l'envers. Je lui pose la question du formulaire : « Je recherche un porte-bougie noir, en avez-vous ? » La vendeuse déclare qu'elle n'en a pas en noir mais qu'elle peut me montrer d'autres coloris. Devant le rayon, elle suggère que le rouge est joli.

Pause restaurant. Je commande à la carte une entrée, un plat, un dessert, une boisson et un café. Serveuse dynamique, souriante, aimable. Elle me signale que certains plats ne sont plus disponibles. Bonne lisibilité de la carte. Dix minutes d'attente. Qualité gustative satisfaisante (je ne connaissais pas les chips de couleur violette). Température des plats satisfaisante. Vaisselle jolie et originale. Mobilier résistant et confortable.

Passage en caisse. Attente raisonnable. L'hôtesse de caisse, aimable, souriante, chaleureuse, se trompe sur le prix des bougies, m'annonçant soixante-cinq euros pièce au lieu de soixante-cinq centimes. Je lui dis que ça fait un peu cher. Elle me répond en plaisantant : « Oui, mais elles sont éternelles. » Nous avons tous deux souri.

Départ du magasin à 14 heures.

★

Je m'appelle Claude ; mes parents ont perdu leur chien pendant la grossesse de ma mère. En ce moment, ils ont un petit fox, Jean-Luc.

Il y a dix ans, j'ai répondu à une annonce d'une société de « mesure et conseil en satisfaction client ». J'ai passé un entretien et j'ai été pris. Je suis devenu client-mystère.

Je suis envoyé dans des magasins, à leur demande, pour y tester l'accueil et

le service. Je me fais passer pour un client anonyme, tout ce qu'il y a de plus ordinaire, et je me promène dans les rayons comme si de rien n'était. J'interroge les vendeurs, je demande des informations, je déjeune à la cafétéria, je me renseigne sur la carte de fidélité, je réalise un petit achat. Après quoi, je remplis un questionnaire et établis un rapport de visite, que je transmets à ma société, qui communique ensuite le dossier à la direction générale du magasin concerné.

La plupart des enseignes de la grande distribution ont recours au *mystery shopping*. Le procédé peut paraître déloyal et pernicieux – combien de vendeurs débraillés ou mal lunés ont dû être rappelés à l'ordre après le passage d'un client-mystère! –, mais il a le mérite d'être impartial. Pour ma part, j'essaie toujours d'être conciliant, sans trahir les consignes. La règle d'or est l'objectivité. Il s'agit de transcrire des faits, des constats, et rien

d'autre. Les formulaires sont là pour nous le rappeler, avec leurs cases à cocher, leurs champs à remplir, leurs maigres espaces de commentaires. Les états d'âme et les discours superflus n'ont pas leur place. Lors de la formation, on nous apprend à être clair et concis, à utiliser un vocabulaire simple et symptomatique.

L'existence de clients-mystère, aux visites régulières, pèse sur le personnel comme une menace diffuse, permanente. Aussi fantomatiques que redoutables, ces enquêteurs de l'ombre peuvent surgir à tout moment pour vous prendre en défaut. Ils se cachent derrière chaque client quel qu'il soit, il n'y a pas de règle, ils sont tout le monde et personne, ils sont partout et nulle part. Hommes ou femmes, jeunes ou vieux, petits ou grands, ils se dissimulent dans la multitude, à la fois un et tous. Quand on croit en avoir repéré un, parce qu'il pose des questions suspectes, parce qu'il scrute un peu trop, on se tient sur

ses gardes, on cherche à faire bonne impression; on ne saura jamais si on a eu raison. Parfois, je peux lire le doute dans le regard du vendeur lorsque je viens à lui – c'en est un? Oui, j'en suis un. « Je recherche une table de ping-pong, qu'avez-vous à me proposer? »

Je crois que je fais bien mon travail. On m'a déjà offert d'évoluer, de suivre une formation de conseiller en satisfaction client; j'ai répondu que mon activité de client-mystère me plaisait, que c'était gentil d'avoir pensé à moi, mais que j'étais heureux comme ça. C'est vrai, je me sens à ma place, même si les magasins que je visite m'indiffèrent. J'aime l'anonymat de mon statut, cette existence discrète, supposée, cette identité imprécise confinant au néant. J'ai toujours souhaité vivre dans une espèce de clandestinité, comme un passager furtif de l'humanité, quidam dans la fosse commune de la vie. Ce n'est pas de la timidité, je suis capable de grandes

audaces. Il ne s'agit pas non plus d'une humilité fausse et hypocrite. Non, sincèrement, moins j'existe selon les critères usuels, mieux je me porte.

Parfois, je peine à dire « je ». Il m'arrive de passer toute une journée sans dire « je ». Je dis « on ». Les gens pensent que je ne suis pas seul. « On part en Bretagne, cette année. » Les gens sont contents pour nous. Ou bien je m'exprime de manière encore plus impersonnelle, à l'infinif, sans sujet. « Partir en Bretagne, cette année. » Certaines langues, de par le monde, fonctionnent ainsi, avec un sujet éludé ou implicite et des verbes invariables. Pour dire « je t'aime », par exemple, on dit « aimer toi », ou juste « aimer ».

Je ne vis pas toujours seul à proprement parler. J'ai de la compagnie. Des femmes me font face de l'autre côté de la table. Nous parlons. Nous sourions. Nous nous embrassons. Je me souviens, quand j'étais

adolescent, je m'exerçais à embrasser sur le miroir de la salle de bains. J'approchais mes lèvres de mon reflet, je penchais la tête comme pour éviter le nez qui s'avancait vers moi, je posais ma bouche entrouverte sur la surface vitrée et baisais ces lèvres froides sans surprise. Je n'en retirais aucun plaisir et n'en savais, bien sûr, pas davantage. Plus tard, mes baisers ont gagné en chaleur, mais il m'a toujours semblé embrasser une glace.

J'aime, j'aime toutes les femmes que je connais, sans différence majeure, d'un amour unique. Quand elles me quittent, je n'en suis pas triste. Je leur souhaite bonne continuation. Ça a le don de les énerver, pourtant je suis exactement sincère. Et puis, je rencontre par hasard une autre femme, qui prend la suite. En ce moment, je vois Catherine. Elle a des cheveux noirs ondulés et des lunettes. Oui.

Un jour, une de mes petites amies s'est demandé ce qui avait bien pu retenir son

attention, ce qui l'avait – elle hésitait, le mot était fort – séduite. Et elle me regardait – nous étions nus sur le lit –, me dévisageait. J'ai suggéré que ma grande banalité avait dû la rassurer – elle sortait d'une histoire compliquée. « Tu crois? » Elle m'a toisé à nouveau de la tête aux pieds : « Oui, tu as sans doute raison. »

Je suis si commun qu'il est difficile de me décrire. On ne peut même pas dire que je suis brun ou blond ou roux, j'ai une couleur de cheveux indéfinissable, je suis un peu tout à la fois. Je n'ai pas de traits remarquables, je suis de taille et de corpulence moyennes, je m'habille simplement, dans des tons neutres, gris, marron. Ma voix est un mixage parfaitement équilibré qui la rend au final indifférente. Quant à mon caractère, on pourrait le qualifier de *lisse*. Je ne me fâche pas, je ris peu, je n'ai pas d'opinion tranchée, le tout sans efforts. Autour de moi, on s'étonne : « Comment tu fais pour être aussi... (les gens savent

CE 274^e TITRE DU DILETTANTE A ÉTÉ ACHÉVÉ
D'IMPRIMER À 2 222 EXEMPLAIRES LE 20
DÉCEMBRE 2009 PAR L'IMPRIMERIE FLOCH À
MAYENNE (MAYENNE). IL A ÉTÉ TIRÉ, EN
OUTRE, 13 EXEMPLAIRES SUR VÉLIN PUR CHIFFON,
NUMÉROTÉS À LA MAIN. L'ENSEMBLE DE CES
EXEMPLAIRES CONSTITUE L'ÉDITION ORIGINALE
DE « SELON TOUTE VRAISEMBLANCE », DE
LAURENT GR.

DÉPÔT LÉGAL : 1^{er} TRIMESTRE 2010

(75496)

Imprimé en France

