

Protocole miracle

Raphaël
Alix

Les Avrils

Pour Olfia Z.

I

Étreint par une masse de corps flasques, dans l'oscillation et les crissements de la rame boiteuse, je me laissais charrier à travers des tunnels qui, de part en part, creusaient la ville. Mon regard était bas, non, plus que ça, mon regard plongeait et ignorait sciemment tout ce qui se trouvait en surplomb des genoux de mes co-passagers – disons la partie supérieure de l'usager du métro parisien, un tronc duquel pendaient deux bras et sur lequel se trouvait une tête, le plus souvent éteinte, en tout cas en apparence, éteinte et vide d'affects. Je me focalisais sur la forêt de pieds tapissant le lino moucheté, pour la plupart chaussés de bottines de cuir ou de tennis blanches, ainsi que sur les chevilles les prolongeant – des chevilles plus ou moins fines, veineuses ou luisantes.

Sous ma chemise – un peu comme si une poche d'eau moite venait d'éclater contre mon buste avant d'y ruisseler lentement –, je transpirais. Dans de telles conditions, je veux dire, à l'intérieur d'un caisson hermétique composé de verre, de plastique et d'acier, un caisson

non climatisé sillonnant de façon mécanique gares et tunnels privés d'air frais, le phénomène est parfaitement normal ; avec pas moins de deux ou trois personnes au mètre cube, ça transpire, voilà tout. Mais ce jour-là, bien plus que les autres, mon corps monta en température, un échauffement particulièrement élevé, sans pour autant que je sois malade ou trop couvert. J'étais tendu. Bruno Rodier, un coach spécialement envoyé par le siège, venait passer une journée avec nous.

Hélène Lambert nous avait prévenus. « Les temps ont changé, finis les vendeurs à papa, les beaux parleurs roulant impunément des mécaniques, si on veut s'en sortir, il va falloir bouger. Bouger, vous entendez ? » « A-da-p-ter nos mé-tho-des », avait-elle appuyé en détachant chacune des syllabes à la façon d'une vieille institutrice. Notre toute nouvelle directrice avait accepté la proposition du groupe, et décidé d'ouvrir le champ aux techniques modernes, ce que, jusqu'ici, avait toujours refusé M. Lambert. Mais M. Lambert n'était plus. Bruno Rodier serait donc au garage ce jour-là. Il avait la réputation d'être, dans son domaine, un expert autant qu'un initiateur – froid, tranchant, méthodique, un virtuose proposant de révolutionner, par l'intermédiaire de protocoles minutieux et rationnels, les postures et le discours des commerciaux. La vente de voitures était de plus en plus concurrentielle, et le simple bagout, accompagné de vagues connaissances techniques que l'on jetait comme des confettis au visage du client, ne suffisait plus pour faire des affaires.

Sitôt la porte d'entrée franchie, je tombai sur ma patronne : radieuse, ses joues rondes et poudrées comme deux petites escalopes lui entourant le nez, un brushing impeccable. Hélène Lambert était ce genre de veuve qui, à peine le tombeau de son défunt mari refermé, se met enfin à respirer. Après tout, on peut bien avoir été une épouse loyale, être raisonnablement affectée par le deuil et tout à coup, sans s'y attendre, se voir pousser des ailes. Malgré la disparition tragique de Georges Lambert – un être brumeux et terne, que la vie semblait depuis toujours vouloir quitter et qui avait, un matin, sans raison apparente, tandis qu'il roulait sur une départementale déserte, encasté sa BMW série 7 couleur acier dans un platane –, malgré cette perte aussi brutale qu'inattendue, ou peut-être devrais-je plutôt dire, si on considère le caractère particulièrement sinistre de l'époux, depuis et même grâce à la disparition de ce triste personnage, Mme feu Georges Lambert menait tambour battant l'existence que jamais elle n'aurait pu s'imaginer ; on ne pouvait pas lui en vouloir.

Cette toute nouvelle Hélène Lambert réajusta son chemisier, puis m'invita à monter jusqu'à son perchoir – un vaste espace garni d'un petit frigidaire, de fauteuils en cuir sombre et d'un bureau translucide sur lequel trônait la maquette d'une BMW 503 datant de 1956, modèle emblématique de la marque –, dont les parois vitrées surplombaient le hall d'exposition.

Hakim, grand sec aux allures de roseau, toujours parfumé et bien mis, dont le bas du visage se trouvait fendu par des lèvres sèches et le haut par des orbites

dans lesquelles s'étaient un jour nichées deux bobines noires, et Francis, plus arrondi que son compère, un nez aquilin et les yeux perçants d'un rapace à l'affût, poutre à la place des sourcils et toison abondante s'échappant de l'encolure de sa chemise, Hakim et Francis donc, une partie de l'équipe des vendeurs, ne tardèrent pas à se joindre à nous. Le nœud de cravate bombant sous la gorge et le téléphone écussonné à l'oreille, ils passèrent devant moi en dérapant dans leurs souliers cartonneux, me lançant : « Salut, Toto. »

Toto, astucieuse compression de mon prénom, Victor, compression doublée de l'effet de répétition de la syllabe choisie, *To* puis *to*, Toto donc, le surnom dont m'avait affublé Francis quelques jours après que j'eus démarré mon contrat en alternance, sans qu'à aucun moment je n'ai la possibilité de le contester. Enfin si, peut-être. Peut-être y en avait-il eu une, de possibilité. Possibilité de refuser, de me révolter contre cet affreux sobriquet ; mais voilà, entrer en chicane, batailler avec les autres, tout ça n'était guère dans mes habitudes. À vrai dire, cette attitude avait même toujours été pour moi chose impossible, surtout face à un type comme Francis, qui en plus de se comporter avec toute créature l'environnant comme un chef de meute, était mon maître de stage. La première fois qu'il m'avait désigné de cette façon, je n'avais donc pas protesté, baissant les yeux vers le carrelage réflecteur du hall d'exposition, et depuis, pour tout le monde, j'étais devenu « Toto ».

À son tour, Mya arriva. Dernier membre et pas des moindres, je peux le garantir, de l'équipe des vendeurs.

Et sitôt que Mya arrivait, je me figeais, n'osant plus accomplir le moindre geste, de peur que la magie, la grâce par laquelle le divin créateur avait boxé, tambouriné la matière, les contours de sa chose, cesse. La petite vingtaine triomphante, une jeunesse immortelle à qui rien ne semblait pouvoir résister, Mya portait sans complexe talons surélevés ou sandales ultra-plates aux lanières multicolores, pantalons moulants, robes aux imprimés excentriques pouvant aller des petits poissons aux têtes de mort grossièrement tracées, en passant par les colverts, les voitures de type Batmobile ou les canons d'artillerie – tenues que recouvraient en hiver de longs et interminables manteaux duveteux. Elle arborait un casque de cheveux compact, quelques fois barré d'une grosse paire de lunettes en écailles dont les branches, telle une herse dans la paille, se trouvaient plantées au hasard de sa tignasse. Mya, c'était une peau brune, lisse et ambrée. C'était un ovale aux lignes franches, abruptes. C'étaient des pupilles, d'un gris-noir perçant, des lèvres charnues, et un petit nez rond, déposé au milieu du visage à la manière d'une cerise sur un baba. Je pourrais continuer ainsi, à parler de cette fille, décrire son éclat, l'effet saisissant qu'elle produisait sur son prochain, simplement en se contentant d'être elle-même. Mais il me faut reprendre le fil.

À son tour, disais-je, Mya arriva. Elle passa devant nous avec nonchalance, nous adressa un vague sourire qui, en un éclair, me compressa la poitrine, puis se dirigea doucement vers une chaise, de l'autre côté du bureau, à l'opposé de l'endroit où je me trouvais. Chaque

fois qu'elle s'extrait ainsi du champ de ma vision, mon cœur s'emballait, puis un énorme bloc de pierre s'abattait sur mes épaules, sur ma charpente entière. On finit par s'en remettre.

Bruno Rodier, lui, avait tout préparé. Cinq chaises en plastique moulé où nous venions de prendre place, parfaitement alignées en deux rangs, et face à elles, face à la double rangée de coques rigides, une petite table de plexiglas sur laquelle se trouvait, déposée au centre d'un plateau d'argent, une oreillette. L'instrument, aux contours ergonomiques, dans la froideur hautaine et immobile qui le caractérisait alors, produisit son effet. Me retrouver ainsi, à portée de main d'un objet par lequel une révolution promettait d'avoir lieu, me flanqua la trouille, autant que cela me grisa. Parce que oui, figé et transpirant sur ma chaise, je le pressentis, le visualisai de façon nette : un drôle de chambardement s'annonçait.

À la manière d'un comédien, ou d'une star de la chanson se produisant sur scène, Bruno Rodier fit son entrée. Entièrement vêtu de noir, à l'exception de ses souliers de cuir, qui se trouvaient être bleu pâle, et d'une pochette assortie, glissée dans la poche supérieure de sa veste.

Après de brefs remerciements adressés à Mme Lambert, ex-voto durant lesquels il frota plusieurs fois son crâne râpeux du plat de la main – peut-être voulait-il le polir, le lisser tel un artisan façonnant une poterie –, après cela, il entra dans le vif du sujet. « Vendre est une chose simple, commença-t-il d'une voix mielleuse. Tellement simple, que vous en seriez surpris. » Son débit était coulé, son regard aussi ensorcelant que celui d'un fakir. « Il suffit de lever son derrière, poursuivit-il sur un ton plus enlevé, de se secouer les fesses, et d'oser. »

Dans la petite assemblée, il y eut quelques haussements d'épaules. « Vous ne me croyez pas ? », interrogea-t-il avec l'œil perçant de celui qui, déjà, jouit de l'effet que produira

bientôt sa mise en scène. Personne n'osait répondre. Il faut dire que la présence olympienne de notre patronne inhibait les réactions mais au fond, c'était vrai, on ne le croyait pas vraiment. « Alors allez-y », dit-il en levant ses deux mains ouvertes devant lui afin d'initier le mouvement, tel le prophète face à ses disciples, « Allez-y, levez-vous. »

Un vent de stupeur traversa les rangs. Que nous voulait-il à la fin ? « Allez, levez-vous, et retournez vos chaises », nous dit-il en mimant le geste, comme s'il avait lui-même un fauteuil invisible entre les mains, « Allez-y, osez, retournez-les. » Nous nous regardâmes avec un sourire crispé, ne sachant pas s'il s'agissait de lard ou de cochon. Hélène Lambert, qui peut-être était la complice de Rodier, se leva et saisit sa chaise avec vigueur pour nous montrer l'exemple. Comme une meute suivrait le mâle dominant, nous suivîmes le mouvement, chacun de nous se levant, attrapant sa chaise et la retournant. Sous l'assise de cette dernière, dont les quatre pieds se dressaient à présent vers le plafond piqué de luminaires jaunes de type chirurgical, se trouvait une enveloppe maintenue par un morceau de sparadrap.

« Qu'est-ce que je vous disais ? », reprit Rodier, triomphant. « Cela ne vaut-il pas la peine de soulever son derrière, et d'oser ? » Nous en étions tous ébaubis. « Allez-y, dit-il, prenez votre enveloppe, c'est à vous. Mais attention, ne l'ouvrez pas ! » « Pas encore », souffla notre mentor, qui, à présent, comme si nous nous trouvions à l'intérieur d'un dortoir, et qu'il avait voulu nous endormir, chuchotait. « Chacun pourra la décacheter à la fin de cette journée de formation, lorsqu'il sera rentré chez lui. Prenez

ça comme un petit cadeau. Une sorte de récompense. Mais avant, il y a du travail, nous avons du pain sur la planche », s'exclama-t-il dans un rire étouffé. « Ensemble », reprit-il avec un air brutalement redevenu impérieux, l'œil aussi glaçant que celui d'un tueur en série, « *together* », appuya-t-il en introduisant la langue anglaise, ce qui, tout de même, eut une certaine portée, « nous allons soulever des montagnes. Ce petit appareil... », dit-il après avoir saisi l'oreillette sur son plateau, faisant rouler la chose de plastique et de métal entre le pouce et l'index, « ... cette chose va m'aider à vous transmettre le goût de la victoire. »

Je ne sais pas pourquoi, mais la phrase, enfin, surtout la fin de la phrase, fit mouche. Le goût de la victoire. La victoire. Victoire. S'il n'avait dû choisir qu'un mot, un seul parmi les trente ou cinquante mille existants, Bruno Rodier n'aurait pas pu faire mieux que de prononcer celui-là. Il fit naître immédiatement un écho en moi. Comme une petite déflagration, comme si le simple fait qu'il eût été prononcé en ma présence avait déclenché un mécanisme secret, actionné un petit interrupteur logé sous mon crâne, allumant une étincelle, déclenchant toute une mécanique. « Il faut que chacun se remette en question, nous dit encore Bruno Rodier. Que chacun sorte de sa zone de confort. » Rodier insistait là-dessus : « Messieurs, madame, s'il vous plaît, nous exhorta-t-il les deux mains ouvertes et jointes l'une à l'autre, so-rtez de vo-tre zo-ne de con-fort. »

Pour moi, de confort, il n'y en avait jamais eu. Depuis un peu plus d'une année que j'étais là, j'avais tout le

mal du monde à m'adapter. Je ne savais, et d'ailleurs n'avais jamais su, comment m'y prendre. Et personne n'avait levé le petit doigt afin de m'aider. J'étais identifié comme un perdant, une quantité humaine négligeable avec laquelle aucun de mes collègues ne semblait avoir le moindre temps à gâcher. En deux ans d'alternance, j'étais censé devenir un professionnel de la vente de véhicules de luxe, apte à être embauché immédiatement en contrat à durée indéterminée, sauf que je me contentais de regarder les autres faire, passivement, sans parvenir à prendre la moindre initiative. J'étais trop inhibé.

J'avais été recruté par le biais d'une connaissance de ma mère, qui se trouvait être une cousine éloignée de feu M. Lambert. Ma patronne, depuis qu'elle avait repris les rênes, était gagnée par une volonté de rentabilisation, et ne voyait plus d'un très bon œil ce contrat en alternance d'un petit provincial empoté que son mari paternaliste n'avait pas su refuser. Bref, on me mettait de côté en attendant la fin de l'épisode, et je ne faisais rien pour l'empêcher ; j'étais donc dans une situation d'inconfort, un inconfort difficilement tenable, mais enfin, je comprenais ce que voulait dire Bruno Rodier.

Lorsque ce dernier demanda s'il y avait un volontaire afin de démarrer l'expérience, la totalité des regards plongèrent vers le sol. « Victor ? », interrogea-t-il en jetant un coup d'œil vers Lambert, qui, après une courte hésitation, approuva de la tête, confirmant ainsi que malgré un statut aussi friable qu'éphémère dans l'entreprise, je pouvais participer, tout du moins – et une fois n'était pas coutume –, lancer le mouvement.

« Victor, je suis certain que tu aimerais progresser, il suffit de faire preuve d'un peu d'audace », dit-il en me tendant l'oreillette. « En route jeune homme, allons-y. »

Sans pouvoir reculer, ni même avoir la force de protester, j'introduisis l'objet dans le pavillon de mon oreille, puis, sur l'invitation de Bruno, gagnai fébrilement le hall, attendant là qu'un ou une cliente se présente. Mais personne ne vint. Rodier, m'observant depuis le mirador vitré, en profita pour me donner, via le microphone, des « indications posture » : « Redresse-toi, ôte les mains de tes poches, prends un air assuré et empathique, n'aie pas l'air de ne rien faire, classe des dossiers, vérifie l'état des véhicules, un homme qui agit est un homme qui ne cogite pas, concentre-toi sur l'action, il faut être en mouvement, s'occuper, trouver des tâches à exécuter, ne pas laisser le vide, la rêverie s'installer, ceux qui réussissent ont un jour décidé d'agir, tous, et sans exception, tandis que ceux qui réfléchissent, Victor, qui ruminent ou qui hésitent, ceux-là n'aboutiront jamais à rien. »

N'osant porter mon regard dans leur direction, je devinais pourtant sans mal que Rodier et ma patronne, depuis le bureau, m'épiaient d'un œil inquisiteur. Mya, Hakim et Francis, ayant également regagné le hall d'exposition, faisaient comme si de rien n'était, bourdonnant ici ou là dans l'espace de vente comme de bons petits tâcherons, car ils savaient que tôt ou tard, leur tour viendrait.

Un certain temps passa, jusqu'à ce qu'un couple, des jeunes gens se tenant bras dessus bras dessous, se montre. Mes collègues, qui en avaient reçu la consigne,

s'éloignèrent discrètement, puis montèrent rejoindre les deux vigies, afin de profiter du moment de coaching en direct. Je me retrouvai seul face au duo amoureux, un essaim de regards pointés sur moi, ainsi que le souffle, anarchique, distillé par petites bourrasques, de Bruno Rodier à l'intérieur de l'oreille.

Le jeune homme et la jeune femme affichaient une attitude relâchée, d'ailleurs ils portaient des tenues décontractées – polos, chaussures bateau, pulls à torsades roulés sur les épaules – dont les couleurs vives frappaient sèchement la rétine. Immédiatement, Bruno m'interpella, je ne devais pas rester les deux pieds dans le même sabot, il fallait que j'aie à leur rencontre, que je me montre moi aussi jovial et détendu, un peu comme si j'arrivais là par hasard, tout en étant entreprenant. Je m'approchai donc en composant un sourire que je pensais être approprié, sourire du même type que celui d'un représentant de commerce aguerri et enjôleur, mais tout de suite le jeune bellâtre, remettant en place sa chevelure aux reflets vénitiens d'un geste ample, me lança avec autorité que sa fiancée et lui se contentaient de regarder, et comptaient bien le faire tranquillement. Je m'inclinai alors, raidi par une soudaine tension dans la nuque et les épaules, faisant un pas de côté. « Je me tiens à votre disposition, proposai-je sans vouloir trop insister, n'hésitez pas. » Dans l'oreillette, Rodier était furieux. « Le travail ne s'arrête pas là, grondait-il. Sois plus entreprenant Victor, secoue-moi ce jeune prétentieux. » Un peu désarçonné, je levai la tête vers les vitres épaisses du bureau de Lambert, et vis le corps de notre formateur s'agiter comme un pantin

mécanique, cependant que les autres, Lambert, Mya, Hakim et Francis, affichaient des mines consternées. À l'aide de grands gestes du bras, en même temps qu'il me criait – convoquant sans doute là l'esprit de conquête du toréador – « *Vamos Victor, vamos!* » dans le microphone, Bruno m'indiquait la direction du binôme doré. La poitrine criblée de plomb, je me décidai à retenter ma chance, expliquant à l'outrecuidant que la voiture qu'il observait était un modèle nerveux et performant, très apprécié par nos plus jeunes clients. « Oh là là », ironisa sa dulcinée sur un ton narquois, « un gros bolide dont les jeunes raffolent ! ». « Ça ne m'intéresse pas », fit-il alors, comme piqué au vif par la remarque de sa conquête, « d'ailleurs, j'en ai assez vu pour aujourd'hui », puis il entraîna cette dernière vers la sortie, sans même me regarder, ni me dire au revoir. Peut-être avait-il déjà oublié mon existence, sans doute superflue à ses yeux ; c'était de toute façon assez souvent le cas, je ne m'en offusquai guère.

Tandis que Bruno répétait, à la façon d'un automate que l'on aurait dépouillé de sa patience d'automate, « Non Victor, ce n'est pas adapté, ta position n'est pas adaptée », je restai planté là. Un panneau de signalétique rouillant au bord de son autoroute, qui observe les véhicules filer à toute vitesse sans la moindre réaction.