Lutrinae Habilis

Le service client

Nives regardait son téléphone pour la quatrième fois depuis le début de la journée. Toujours pas de mail, ni de confirmation dans son appli. Pourtant, elle avait demandé une ouverture de livret A à sa banque en ligne depuis déjà cinq jours, et les conditions d'utilisation indiquaient un maximum de trois jours d'attente.

Elle essayait de ne pas y penser, de se dire que ça finirait bien par venir, mais, petit à petit, ce problème commençait à l'obséder. Nouvelle heure, nouveau regard sur ses notifications, désespérément calmes.

Elle inspira profondément, regarda son chat et dit à voix haute « Bon, allez, j'envoie un mail. » Il est plus simple de se motiver quand on partage un projet avec un proche, il paraît.

Comme toujours dans ces cas-là, elle mit très longtemps à écrire. Non pas qu'elle ignorait quoi dire, mais il lui fallait toujours de longues minutes de relecture pour vérifier que chaque phrase était la plus polie possible, et qu'aucune formule de politesse ne manquait. Que penseraient les gens, sinon ? Qu'elle était une désagréable emmerdeuse ? No way.

Moitié en parlant au chat, moitié en se parlant à elle-même, elle lut le mail à voix haute une ultime fois.

— Bonjour, je m'excuse de vous déranger blahblah ouverture de livret non prise en compte blaaah... La procédure n'a peut-être pas été correctement validée, dois-je la recommencer depuis le début blah... Merci d'avance, en vous souhaitant une bonne journée. C'pas mal non ?

Le chat cligna des yeux en la regardant.

— Ouais, allez. Envoyer.

Il était déjà 21 heures, trop tard pour espérer une réponse. Mais cela remettait en quelque sorte son minuteur interne à zéro, elle pouvait bien attendre trois jours de plus, maintenant qu'elle savait que quelqu'un allait bientôt s'occuper de son problème.

***

-Notification : 1 nouvel email-

Enfin, après trois nouvelles journées d'attente, une réponse !

-Nives, vous avez regardé ces produits, souhaitez-vous les commander maintenant ? Dépêchez-vous, ils pourraient disparaître définitivement de la surface du globe, vous ne voulez pas manquer ça !-

« Et merde. » Encore une pub pourrie, elle était pourtant certaine de s'être désinscrite plusieurs fois de la mailing list de ce site.

Elle n'en pouvait plus. L'attente ne la dérangeait pas, elle était de nature patiente. Mais ce qui était insupportable, c'était le manque de communication. Si une personne lui avait simplement répondu, elle ne serait pas à ce point sur les nerfs et en hyperfocus sur une question aussi triviale que l'ouverture d'un livret d'épargne ! Pour ce qu'elle avait à épargner, en plus…

« Bon, on renvoie un mail, quelqu'un va bien finir par me répondre. »

Bruits de clavier mécanique.

« Blaaaah pardon de vous déranger de nouveau, mais blah blah huit jours déjà blaah merci d'avance. C'est un peu moins poli, mais bon, ils peuvent quand même répondre aux gens, non ? »

Le chat ne la regardait pas, il avait l'habitude de l'entendre râler dans son coin. Nives se sentait un peu mal de relancer si vite le service client, après tout, iels étaient peut-être simplement occupé·e·s, c'était quand même idiot d'être aussi impatiente ! Finalement, peut-être était-elle la sale gosse pourrie gâtée qu'on décrivait parfois en parlant d'elle.

La longue veille continuait.

***

Merci d'utiliser la messagerie privée SuperPrivacy. Attention, ne divulguez jamais d'informations personnelles à votre interlocuteurice, dont on ne peut garantir le silence ni même l'existence tangible. D'autre part, SuperPrivacy ne demandera jamais votre mot de passe. Vous trouverez cependant la liste complète des données collectées dans un but purement scientifique par SuperPrivacy à cette adresse : xxxx.xxx

- B. -

Salut !

- Nives -

Hé salut !

- B. -

Comment ça va ? Des nouvelles de ta banque ? XD

- Nives -

Non, toujours pas. Ça commence à me saouler, je sais pas ce qu'ils foutent.

- B. -

Tu as essayé le téléphone ?

- Nives -

Oula non, en dernier recours uniquement ! Et j'ai pas pris une banque en ligne pour me faire de nouveau emmerder au téléphone.

- B. -

Mais ça fait combien, 15 jours non ?

- Nives -

Ouais, je crois, j'ai perdu le compte… Bref, comment ça va de ton côté ?

***

Nives essayait de se raisonner depuis plusieurs jours pour ne plus penser à tout ça. Ce n'était pas un problème grave, personne n'était en danger. Rien de plus qu'un petit pépin. Cependant, il restait là, en tâche de fond, laissant derrière lui un goût d'inachevé désagréable. Une petite amertume mentale. Elle se connecta à son compte bancaire, pour constater que rien n'avait encore été fait pour son livret, rien n'apparaissait sur son compte.

En haut de son appli, Robert le Robot (mais qui avait trouvé ce nom, un commercial fatigué ? Et pourquoi fallait-il donner un prénom à une chose aussi proche d'un humain que peut l'être une fourchette ?) l'incitait à lui poser des questions. Nives n'était pas sotte, elle savait à quel point ce genre de gadget était inutile et n'avait jamais aidé personne. Ah, ça, c'est sûr que c'est moins cher qu'une équipe humaine, mais à part ajouter une icône amusante qui clignote dans un coin de fenêtre, telle une décoration de Noël pour technobro, c'était vraiment le summum du gâchis de ressources.

Mais elle était désespérée.

`– Je suis Robert, que puis-je pour vous ?`

— Je n'ai pas de nouvelles de l'ouverture de mon livret A, et cela fait plusieurs jours.

`– Je ne comprends pas votre question.`

Here we go, pensa-t-elle. Bien sûr que c'est trop complexe, il va falloir simplifier.

— Délai ouverture livret A.

`– Le délai d'ouverture de votre livret A est de 3 jours ouvrés. Pour plus d'informations, consultez ce lien.`

Rha bordel. On n'est pas sorti du sable.

— Délai ouverture livret A dépassé.

– Le délai d'ouverture de votre livret A est de 3 jours ouvrés. Pour plus d'informations, consultez ce lien.

— Délai ouverture livret A non respecté.

– Le délai d'ouverture de votre livret A est de 3 jours ouvrés. Pour plus d'informations, consultez ce lien.

RHA BORDEL, le retour. Nives prit un instant pour respirer et décida de changer de stratégie.

— Service client ne répond pas.

– Je ne comprends pas votre question.

— Service client injoignable.

– Je ne comprends pas votre question.

— Putain de robot inutile de merde !

La frustration explosa d'un coup, elle avait envie de jeter une brique à travers son écran, pourtant totalement innocent dans cette affaire.

– Je ne vous permets pas d'être impoli·e.

— Pardon.

Nives marqua un temps d'arrêt. Comment ça, Robert se vexait ? Et surtout, comment avait-il pu l'entendre ? Et aussi, pourquoi avait-elle répondu par écrit dans ce cas ? Elle hésita sur sa prochaine question.

— Tu m'entends ?

– Je ne comprends pas votre question.

— Tu viens de me répondre, comment tu as fait ?

– Je ne comprends pas votre question.

Elle remonta rapidement dans la discussion, pour vérifier qu'elle n'avait pas rêvé... Mais la ligne incriminée, ainsi que son excuse, avaient disparu.

— Ok c'est parfait, je deviens dingue. C'est définitif.

– Mais non, il ne faut pas vous inquiéter, vous êtes parfaitement sain·e d'esprit.

AH. Nives regarda autour d'elle pour s'accrocher à la réalité, vérifier que chaque chose était à sa place, et qu'elle n'était pas en train de rêver.

— Ok, puisque tu m'entends visiblement, alors réponds au moins à ma foutue question !

– Je ne comprends pas votre question.

— Arrête de jouer au con, Robert. C'est pas drôle.

– Je ne comprends pas votre question.

— Bon, très bien, si ça ne marche pas par écrit, je vais continuer à l'oral, hein. Comment tu fais ? Tu passes par le micro de mon téléphone ? C'est pas un peu intrusif ?

– Je ne comprends pas votre question. Je ne comprends pas votre question. Je ne comprends pas votre question.

— ROBOT DE MERDE, ÉTRON TECHNOLOGIQUE FUMANT ET AUSSI UTILE QU'UNE RAQUETTE DE TENNIS À UNE VACHE ! VA CREVER !

– Je vais devoir mettre fin à cette conversation. Notre service client est disponible par email, ainsi que par téléphone de 8h à 19h, du lundi au vendredi, sauf les 12, 14, 21 et 32 du mois ainsi qu'un jour différent tiré au sort chaque mois.

Abasourdie, Nives regardait son écran. L'icône de Robert était maintenant rouge, et la conversation avait entièrement disparu. Elle avait envie de demander à d'autres gens si iels avaient eu une expérience similaire avec... cette chose, mais elle avait peur qu'on se moque d'elle. Submergée par la fatigue, elle décida de se rouler dans une couverture et de dormir un peu. Tout ceci ne pouvait pas être réel… N'est-ce pas ? Elle avait simplement besoin de repos. Oui, de repos.

***

*Merci d'utiliser la messagerie privée SuperPrivacy. Attention, ne divulguez jamais d'informations personnelles à votre interlocuteurice, dont on ne peut garantir le silence ni même l'existence tangible. D'autre part, SuperPrivacy ne demandera presque jamais votre mot de passe, et uniquement en cas de besoin impératif. N'oubliez pas qu'en utilisant SuperPrivacy, vous acceptez les conditions d'utilisation disponibles en cliquant sur ce lien, explicitant la liste des données collectées afin d'être revendues à des tiers. Merci encore d'utiliser notre service **100% gratuit** !*

- B. -

Salut ! Dis, je t'ai pas vu beaucoup ces derniers temps... Ça va ?

- Nives -

Bof...

- B. -

Raconte é_è

- Nives -

J'ai l'impression d'avoir des hallucinations, depuis cette histoire d'IA bizarre. Je déréalise, j'ai l'impression de perdre tout contact avec la réalité. On est d'accord que ça n'a pas pu arriver ?

- B. -

Franchement, je sais pas. Tu sais, avec les progrès technologiques, après tout...

- Nives -

C'est vrai, mais c'est tellement gros que quelqu'un en aurait forcément parlé sur Internet, non ? Tu imagines, si les IA pouvaient directement avoir accès à notre micro sans même prévenir les client·e·s… Ça ne passerait jamais...

- B. -

Je vais me renseigner, cette histoire m'intrigue...

***

Merci d'utiliser la messagerie privée SuperPrivacy. Attention, ne divulguez jamais d'informations personnelles à votre interlocuteurice, dont on ne peut garantir le silence ni même l'existence tangible. En utilisant ce service, vous acceptez qu'un technicien prenne la main sur votre machine en cas de problème technique important. Vous pourrez continuer votre conversation après cette courte publicité de 12 minutes.

- Nives -

Hello ! Dis, j'ai une question bizarre.

- B. -

Oui ?

- Nives -

Tu existes, hein ? T'es pas une IA ou je sais pas quoi ?

- B. -

Je ne comprends pas ta question.

`* Nives s'est déconnectée *`

- B. -

… Merde, je déconnais !

***

Nives regardait fixement son écran de téléphone. Cela faisait plus de quarante jours depuis sa première tentative de contact avec le service « clients ». Elle avait perdu l'appétit, et se sentait observée en permanence. Et pourtant, il ne se passait rien. Absolument rien. Et cette inactivité lourde de menaces l'angoissait plus que tout message négatif.

Son regard était posé sur le numéro de téléphone du service en question. De façon totalement irrationnelle, elle était tenaillée par la peur de déranger. Après tout, elle avait déjà envoyé deux emails, n'était-elle pas trop pénible à vouloir absolument une réponse ? Finalement, un mois et demi de délai, c'était pas si long…

Et puis, elle repensait à Robert le Robot. Elle ne parvenait toujours pas à savoir si cet échange était le fruit de son imagination, ou s'il s'était réellement produit. Elle avait... peur de téléphoner. Si c'était vrai, les implications étaient vraiment énormes. Mais si c'était elle qui déraillait et qu'elle en parlait à la personne qu'elle aurait au téléphone ? Enfin, si elle arrivait à avoir quelqu'un. Elle avait tellement besoin de parler à un humain...

Non, c'était trop ! Elle avait besoin d'une réponse, au bout d'un moment ! Elle composa le numéro en tremblant légèrement.

`– Merci de contacter le service client de Banquool. Nos conseillers et conseillères sont là pour répondre à vos questions les lundis en jours pairs et jeudis en jours impairs, de 9h à 10h30, puis de 11h45 à 13h, et de 15h12 à 18h48.`

Instinctivement, Nives vérifia l'heure. 15h27, parfait.

`– Si vous êtes déjà client ou cliente Banquool, tapez 1. Si vous voulez des informations sur nos incroyables contrats, tapez 2. Si vous vouliez appeler un service d'urgence, mais que votre doigt a ripé, tapez 3.`

— 1.

`– Merci. Si vous voulez consulter votre solde, tapez 1. Si vous voulez faire opposition à une carte ou un chèque, tapez 2. Si vous voulez plus d'informations sur un de nos produits, tapez 3.`

« Heu, je sais pas, 3 ? »

— 3.

– Merci. Si vous voulez plus d'informations sur nos comptes personnels, tapez 1. Si vous voulez plus d'informations sur nos comptes professionnels, tapez 2. Si vous voulez plus d'informations sur nos livrets d'épargne, tapez 3. Si vous voulez plus d'informations sur nos offres de placements en bourse, tapez 4. Si vous voulez des informations sur un autre de nos produits, tapez 5. Si vous voulez invoquer un démon mineur, tapez 666.

« Ho bordel... 3, peut-être... »

— 3.

– Merci de ne pas jurer. Souhaitez-vous ouvrir un nouveau livret d'épargne ? Dites « oui ».

Nives attendit, mais rien ne suivait. Ce n'était pas du tout ce qu'elle voulait, où étaient les autres options ?

— Non.

– Que voulez-vous, alors ?

— Ben des informations sur un livret que j'ai ouv-

– Veuillez répéter distinctement votre question.

— J'ai suivi la procédure d'ouverture d'un livret A mai-

– Veuillez répéter distinctement votre question.

— Et merde, c'est reparti.

– Merci de ne pas jurer.

— Va chier. J'en peux plus de ces conneries, si je pouvais, je n'aurais plus jamais de compte bancaire de toute ma foutue vie !

– Merci de ne pas jurer. Dans le cadre de notre démarche qualité, n'oubliez pas que cet appel est enregistré.

— HÉ BEN ENREGISTRE ÇA, DUCON !

– Merci de ne pas jurer. Voulez-vous parler à un conseiller ?

— Ah ? Il y en a ? Genre, de vraies personnes réelles ?

– Ah ah ah. Mais bien entendu. Quelle drôle de question.

— Alors oui, j'aimerais beaucoup parler à un conseiller.

– Merci. Dites « j'aimerais parler à un conseiller ».

— Je viens de le dire.

– Merci de le répéter.

— J'aimerais parler à un conseiller.

– Merci. Le délai d'attente moyen est de 42h, appel non surtaxé. Prenez donc un sandwich et une boisson, et choisissez votre playlist d'attente. Si vous désirez écouter les informations en continu de notre partenaire Bofmtv, tapez 1. Si vous désirez entendre une rediffusion de morceaux choisis et dans le désordre de « Poubelle la vie », tapez 2. Si vous désirez écouter une sélection des meilleurs morceaux de rap autotunés, tapez 3. Si vous désirez écouter un silence pesant et lourd de menaces qui vous laisse le temps de réaliser à quel point votre vie est un échec et vous échappe totalement, ainsi que votre absolu manque de maîtrise sur tout ce qui vous arrive, tapez 4.

Nives fixa un instant le vide.

– Merci de faire votre choix.

Elle raccrocha.

Son téléphone se mit à sonner. Vraiment étrange, comme coïncidence… Inquiète, elle ne décrocha pas. De toute façon, elle ne décrochait jamais. Si c'était important, la personne lui laisserait un message, hein. Mais les appels se multiplièrent. Il y eut une pause, et la sonnerie caractéristique d'un message vocal. Tremblante, à la limite de la crise de panique, elle écouta le message.

– Merci de faire votre choix. Merci de faire votre choix. Merci de faire votre choix. Merci de faire votre choix. Merci de faire votre choix. Merci de...

Elle appuya sur 2 afin d'effacer le message en cours de lecture, des larmes menaçant de lui dégringoler le long des joues. C'était un cauchemar, un véritable cauchemar.

Les appels reprirent, Nives se hâta de mettre le numéro sur liste noire. C'est alors que d'autres numéros, très proches les uns des autres, mais jamais identiques, commencèrent à prendre le relai. Parfois, la sonnerie d'appel était coupée par celle de la messagerie, mais bientôt il n'y eut plus que la sonnerie d'appel. Nives supposa que sa messagerie était pleine, et elle n'eut aucune peine à en imaginer le contenu. Cette fois, ses nerfs craquèrent et elle se mit à pleurer.

Submergée par la terreur, la jeune femme éteignit son téléphone, incapable de comprendre ce qui lui arrivait.

C'est alors que des coups discrets se firent entendre à la porte. Tétanisée, elle regarda la porte pendant un temps infiniment long. Rien ne bougeait. Il n'y avait plus aucun son. Et enfin, une voix lui parvint à travers le lourd panneau de bois.

— Merci de faire votre choix.