

Le troisième étage

- Non, Madame, nous ne livrons pas au troisième étage

Je prononçai cette phrase de mon ton le plus impersonnel, l'ayant malheureusement dite déjà des centaines de fois.

Je ne pus néanmoins m'empêcher de penser à l'outrecuidance de cette femme qui me regardait maintenant avec de grands yeux ronds. Tenter ainsi de me faire croire qu'elle ignorait cette clause. La duplicité humaine ne connaissait donc aucune limite.

J'ajoutai cette nouvelle preuve à ma collection personnelle, riche de dizaines de comportements identiques de personnes qui prétendaient ne pas être au courant.

Ils avaient pourtant signé les conditions générales de vente.

C'est ce que je répétais à mon interlocutrice ébahie, lui mettant sous les yeux l'exemplaire original des dites conditions dont je ne me séparais jamais.

Page 4, article 16, alinéa 3, renvoi sur l'astérisque en fin de chapitre. On ne peut pas être plus clair.

Je lui assénai enfin le coup fatal.

- Nous livrons au deuxième étage, Madame, au quatrième, au cinquième, voire au vingt-huitième étage si le cas se présente, mais en aucun cas au troisième étage.

C'est ce qui a fait justement la réputation de notre maison, Madame.

J'appuyai sur l'accentuation de la dernière syllabe afin de montrer ma désapprobation et mon courroux devant le ridicule de son insistance.

Ma démonstration dut la convaincre car elle passa du stade de l'abattement total à un état proche de la résignation forcée, plus en accord avec le masque froid et impassible que je me composais devant cette clientèle de parvenus.

Je rangeai le précieux document à en-tête de notre prestigieux établissement, le « Comptoir des Objets Volumineux », et je pris mon sourire le plus affable et le plus commercial pour lui demander où nous devions livrer l'imposant ensemble meuble de bar – armoire à liqueurs des années 30, style art déco, richement décoré et en parfait état de conservation.

La frêle jeune femme qui devait peser tout au plus 45 kilos manifesta un court instant, le temps que je fronce les sourcils, façon de lui dire que je ne tolérerais pas une deuxième rebuffade, manifesta donc une légère animosité visible au rictus qui déforma sa bouche fardée.

Je n'en eus cure et reposai ma question, d'un ton qui ne souffrait aucune discussion.

Elle bafouilla, bredouilla et j'eus presque la tentation de la plaindre, d'éprouver de la pitié pour cette femme, les cheveux dégoulinants sous la pluie battante qui tombait sur Paris ce samedi.

Puis je conçus en la regardant du dépit.

Comment pouvait-on livrer de si beaux objets à des personnes qui déambulaient en robe de chambre à huit heures du matin ?

La jugeant peu digne d'intérêt, coupant court à ses explications cafouilleuses, je remontai la vitre électrique, m'isolant de l'extérieur.

Elle s'époumonait encore derrière la glace teintée lorsque j'appelai au moyen de l'interphone intérieur Stanislas, notre responsable du déchargement.

- Stanislas, livrez le colis sur le trottoir, s'il vous plait

Je connaissais suffisamment l'homme, vingt cinq ans de maison, pour savoir qu'il s'acquitterait de sa tâche avec son habileté coutumière, non sans avoir jeté un œil dédaigneux à la femme, objet de notre ressentiment.

Pendant qu'il préparait le déchargement complètement automatisée de l'ensemble bar depuis sa cabine climatisée, je pris le formulaire 64bis « additifs et surcoûts » afin d'y porter la mention habituelle en cas de pose sur un trottoir. Cette manœuvre obligeait Stanislas à descendre du camion pour apposer sur la housse de l'objet l'autocollant prévu à cet effet « objet lourd et volumineux, gênant la circulation piétonne et déposé sur ce trottoir à la demande expresse du client ». Cette mention nous exonérait de toute responsabilité.

En l'espèce et compte tenu de volume de l'objet et du caractère pluvieux de la journée, le surcoût s'élèverait à 10% du montant de l'achat, soit 4500 euros.

Je fis signe à la dame prostrée sur son trottoir, sa robe de chambre couleur framboise écrasée composant avec la pluie et le froid qui rougissait son visage un spectacle que je qualifierais de pitoyable.

La suite fut plus chaotique.

Elle signa certes le formulaire 64bis, non sans essayer une fois de plus de développer des arguments que je n'écoutai même pas, connaissant par expérience la mauvaise foi des personnes habitant au troisième étage.

Toute résignée qu'elle fut, elle eut ensuite la présence d'esprit de disparaître pour revenir deux minutes après flanquée de ce qui devait être son mari, à en juger par la même mimique d'ahurissement qu'ils eurent à la sortie de l'ensemble bar qui sortait sur le transpalette mécanisé à l'arrière.

Je me désintéressai de ce couple d'une médiocrité affligeante, rangeai le formulaire en pensant qu'ils n'avaient sûrement pas conscience que le surcoût serait directement prélevé sur leur compte, comme le stipulait les conditions générales de vente et le bon de commande qu'ils avaient signés.

J'allais continuer à vérifier mes prochaines livraisons lorsque je fus alerté par ce qui me sembla être un cri étouffé.

Je jetai un œil dans mon rétroviseur et constatai que ce que je venais de pressentir en entendant ce bruit était fondé.

Le mari appelé à la rescousse avait tenté de gêner le déchargement de l'objet. Et sa manœuvre désespérée s'était soldée par un accident somme toute classique : il gisait maintenant sous l'ensemble bar qui pesait, je vérifiai mon bordereau, une tonne et deux cent quarante cinq kilos.

Je restai un instant sans voix, chose relativement inhabituelle chez moi !

J'avais appris depuis longtemps à dominer mes émotions et j'avais connu en trente ans de livraison beaucoup d'impondérables.

Mais je dois avouer que je tressaillis devant cet horrible constat.

Le poids figurant sur le bordereau différait du poids enregistré sur le road-book de chargement global de cinq kilos !

Il n'y avait aucun doute, je vérifiai trois fois l'information.

Puis je me repris rapidement. L'erreur est humaine, pensai-je, il n'y a tout de même pas mort d'homme.

Cette dernière remarque me ramena naturellement à ce qui se passait dehors.

L'incident était suffisamment grave pour que, faisant contre mauvaise fortune bon cœur, je daigne descendre du véhicule.

L'homme gisait dans une mare de sang, ses deux jambes ayant été broyées sous le chargement. Stanislas apposait l'autocollant, maugréant contre la mauvaise qualité des nouvelles colles qui rendait plus pointilleuse la pose dudit autocollant.

Je sortis mon carnet réglementaire pour constater l'accident. Je me souvins à ce propos m'être fait la remarque auparavant que les acheteurs n'avaient pas choisi la formule complète de livraison et qu'ils ne bénéficiaient pas, à ce titre, de la couverture nécessaire. L'accident leur serait donc totalement imputable, comme stipulé dans les conditions générales de vente, sans compter le nettoyage du trottoir qui virait au pourpre. J'admis néanmoins qu'ils avaient de la chance, la pluie redoublait et était un allié précieux dans l'optique du lessivage du sol.

Stanislas, son travail accompli, remonta dans le camion, ferma le hayon et disparut de notre vue. Il n'était jamais loquace, mais je décelai dans son regard une contrariété nouvelle.

Son comportement m'intrigua et m'attrista, j'eus la certitude que sa vision de la gent féminine s'aggravait encore, agacé qu'il était depuis plusieurs années par la frivolité de ces êtres à qui il ne pardonnait pas leur inconstance et leur faiblesse physique.

Un rôle me ramena à la réalité.

Je tendis le constat d'accident à la dame en pleurs vautreée de façon indécente sur l'homme agonisant.

Est-ce mon geste, est-ce le trop plein d'émotions, toujours est-il que la femme fut pris soudain d'une furie indescriptible ? Accrochant son mari par les épaules, voulant le serrer de toutes ses forces en hurlant son chagrin je suppose, elle fit tant et bien qu'elle arracha

ce qui lui restait de chair et de muscles, de tendons et d'artères entre les cuisses et les mollets. En un mot, elle l'amputa involontairement.

N'ayant eu le temps de remonter assez vite dans mon véhicule, j'assistai, impuissant, au trépas du mari intrépide.

Nous eûmes alors, la femme et moi, une réaction quasi identique, j'en fus, pour tout dire le premier surpris et je ne le cache pas, quelque peu marri : nous poussâmes un cri bref. Ce cri qui m'échappa était la marque de mon désarroi.

Mais je me ravisai aussitôt. Nous étions sur la voie publique, l'homme ne se trouvait plus en contact avec le chargement, je poussai donc un soupir de soulagement. Je vérifiai consciencieusement, bien qu'en étant pratiquement sûr, que nous n'avions effectivement, aucun document supplémentaire à remplir. Dieu merci !

J'avais eu peur d'une complication administrative, d'un grain de sable préjudiciable à la poursuite sans faille de notre plan de route, d'un aléa fâcheux ternissant la ponctualité qui faisait la fierté de notre binôme, Stanislas et moi.

J'esquissai un sourire de contentement. La femme ne me le rendit pas, indifférente à nos tracas quotidiens, incapable de considération pour notre conscience professionnelle. Je regrettai presque notre excès de zèle auprès de cette ingrate, puis je chassai mes idées noires, pressé de repartir vers une autre destination.

C'est alors que la femme fit mine de s'accrocher à mes jambes, leva ses yeux mouillés de larmes vers moi et me supplia :

- Monsieur, s'il vous plait, aidez moi à emmener mon mari chez moi

Je fus estomaqué !

L'âme humaine m'apparut indéfectiblement misérable, indigne d'intérêt. Je pris sur moi, refrénaï mes envies de meurtre et prononçai d'une voix neutre la sentence :

- Nous ne livrons pas au troisième étage, Madame ...