

AlephRenoy

Miséricordieux et clément, suprême et élevé résidant éternellement en permanente élévation. Saint est son Nom. Son univers fut créé par trois mesures : le nombre, l'écrit et le commentaire.

Sepher Yetsirah : 1-1 - Trad. Virya

Première critique : *Kuehne & Nagel*, un entrepôt dans le centre de la France, près d'Orléans. Une étoile sur cinq et deux mots en majuscule: CROIRE et RESPECT, suivi de pas moins de trois points d'exclamation:«!!!»

Le mystère de cette première critique est contenu dans sa première phrase: «*tout est mal organisé, là aussi!*» Encore un point d'exclamation. Mais surtout, pourquoi «*là aussi*»? Quelle est l'autre critique dont celle-ci est la suite ? Celle où il y a un «*là*» qui fait que *Kuehne & Nagel* est un «*là aussi*» ?

On observe un style étrange, quelques fautes d'orthographe, dont le classique « *gérer* » là où il aurait fallu écrire *géré*. On pardonnera aisément, on sent bien que ce petit texte a été rédigé sous le coup de la colère, de l'émotion, probablement dès le départ de l'entrepôt de chez *Kuehne & Nagel*, base logistique cachée à l'écart de la grande ville du coin, tellement cachée que la route s'appelle « *unnamed road* », à l'écart de Poupry, à la limite du Loiret et de l'Eure-et-Loir. En tout cas, ce qui est dit est grave, et mérite qu'on y prête attention. Oui, c'est vrai, on ne peut éternellement tromper son monde en

rénovant des bâtiments si on n'est pas capable d'être à l'heure à ses rendez-vous. Une couche de peinture blanche sur un hangar n'excuse rien, il faut bel et bien du RESPECT - redisons-le car s'il est en majuscule c'est qu'il en faut vraiment plus, du RESPECT, donc - envers ses confrères, et non les assouvir pour se sentir puissant. C'était il y a un an au moment où j'écris ces lignes, et j'espère sincèrement que ceux qui s'occupaient de gérer les livraisons pour le Carrefour d'à côté (car j'imagine que c'est la mission première de l'entrepôt *Kuehne & Nagel*: desservir le Carrefour derrière lequel il est situé) ont fait des efforts.

Malheureusement, et je le découvre en écrivant ces lignes, il n'en est rien, et les avis négatifs s'accumulent, déplorant la lenteur des chargements et déchargements de marchandise, le manque de respect des employés, l'apathie voire la franche ANTIpathie des gérants et des agents de sécurité, jusqu'à il y a encore un mois.

Deuxième critique, et nous voici à l'autre bout de la France, bien plus au sud, à Espère, près de Cahors. Quatre étoiles sur cinq, pas de mots en majuscule, et un seul point d'exclamation, qui vient honorer le «*Merci!*» final.

Mais de quel lieu parle-t'on ? Eh bien c'est là qu'on goûte au génie publicitaire : nous sommes à Espère, et nous visitons *l'Auberge de l'Espérance*. Une rotation d'accent, quelques lettres ajoutées à la fin du nom d'un petit village, et tout de suite, la poésie. Jeu de mots osé, certes ! Mais jeu de mots efficace, jeu de mots qui fait voyager, qui nous met des paillettes dans le quotidien. Alors, *l'Auberge de l'Espérance*, que vaut-elle, d'après notre guide ?

Eh bien, c'est tout simplement l'un « *des meilleurs routiers sur le parcours* », proposant « *Accueil et saveurs comme il le faut pour notre plaisir* ».

Là encore je vérifie tout en écrivant : les avis sont unanimes, rien ne semble avoir changé. La qualité est toujours au rendez-vous et les clients n'ont de cesse de vanter les prix raisonnables.

Néanmoins, et sans remettre en cause la qualité des services de *l'Auberge de l'Espérance*, on peut s'interroger : quel est le fameux parcours dont parle notre guide ? Pourquoi faire les quatre-cent cinquante-huit kilomètres qui séparent *Kuehne & Nagel* de cet établissement. Pour sa tête de veau ? Cela paraît une raison assez faible, tant on peut trouver de bonnes têtes de veau un peu partout. Notre guide semble avaler les kilomètres à un rythme soutenu, puisque ces deux critiques ont été émises à moins d'une journée d'écart.

En vérité la réponse est assez simple, alors ne faisons pas durer le mystère plus longtemps : notre homme est un routier, comme nous l'apprendrons dans une critique ultérieure. Ce qui n'est pas dit, en revanche, c'est si *l'Auberge* était la destination de sa livraison, ou un simple arrêt de repos. On a du mal à imaginer qu'un si modeste établissement puisse engloutir l'intégralité des denrées chargées dans un 35t, donc on pourra légitimement pencher pour la seconde hypothèse.

Troisième critique : une étoile sur cinq pour l'entrepôt *SNPE* à Angoulême.

Deux mots en majuscule, à nouveau : *SNPE* et *SECURITAS*. Etant l'un comme l'autre des marques déposées on imagine qu'il s'agit plus d'une volonté de re-

transcrire fidèlement le nom de ces entreprises qu'un moyen d'attirer l'attention sur une valeur morale perdue aux yeux de notre guide. Cela n'empêche la critique d'être dure et intransigeante : cet endroit serait « souillé par l'industrie d'antan », et les agents de SECURITAS (en majuscule mais sans sous-entendu, donc) traiteraient « *les arrivants comme des chiens !!!* ». Les trois points d'exclamation « !!! » étant répétés à la toute fin de la dernière phrase de cette troisième critique, venant appuyer l'incompétence de l'agent susnommé, et se révélant donc très lourds de sous-entendu. Est-ce d'ailleurs encore du sous-entendu quand c'est affirmé aussi clairement ? Ne serait-ce pas de l'entendu tout court ? Du dit, sans aucune forme de camouflage, sans faux-semblant, tout à fait explicite. La colère pleine et entière de l'homme ayant pris le temps, tout juste parti du quai de chargement, de s'arrêter sur l'aire d'autoroute la plus proche, d'aller prendre un café, de le boire, de passer aux toilettes, de remonter dans son camion, de s'installer derrière le volant, ayant pris le temps avant de remettre le contact au risque de se mettre en retard sur son planning de livraison, faute lourde pour un chauffeur routier, hantise s'il en est de ces conducteurs de poids lourd qu'on presse toujours plus pour faire circuler les marchandises toujours plus vite, eh bien cet homme est prêt à tout ça, à vivre et à faire vivre un enfer sur le reste de son trajet, obligé d'effrayer les automobilistes en les doublant malgré sa lenteur imposée et son véhicule imposant pour s'assurer qu'il remplisse d'abord la mission qu'il s'est fixé : dénoncer les conditions d'accueil déplorables de l'entrepôt SNPE à Angoulême. Cette colère ne saurait s'impliciter, elle explose, elle s'affiche en grand, elle tartine vos écrans et vos

rétines, elle profite du moindre espace d'expression qu'on lui offre et de la moindre parcelle d'attention pour se dire.

Je ne préfère pas me renseigner, cette fois, sur la situation actuelle. Je préfère rester sur cet éclat de pur énervement, je refuse de le voir terni par quelques commentaires contradictoires et forcément moins véhéments, voir, horreur qui forcerait à tempérer là où l'on préfère l'extrême, des avis positifs.

Quatrième critique : *O'Chateau*, à l'Aigle, quatre étoiles sur cinq. Gardez en tête que tous ces avis ont été publiés il y a un an, en une semaine de temps.

D'ailleurs, maintenant que nous sommes partis, je tiens à vous faire noter quelque chose : notre guide - dont je tairais à dessein jusqu'au bout l'identité - a publié soixante-cinq avis. Soixante-cinq « contributions » comme il est écrit, toutes dans une fourchette de six mois. C'est à dire qu'il a commencé il y a un an, et qu'il a arrêté de contribuer il y a six mois. Depuis, plus rien. Qu'est-ce que cela nous dit ?

Pas de mots en majuscule et un seul point d'exclamation final pour appuyer le « *merci !* » qui conclue la critique, là encore.

Un pattern commence à se dessiner. Plus troublant encore, la distance qui sépare ce restaurant à nouveau couvert de louanges du deuxième entrepôt à s'être fait étrillé pour manque de *RESPECT* est de quatre-cent cinquante-huit kilomètres à nouveau, ou plutôt PEUT être de quatre-cent cinquante-huit kilomètres si l'on choisit de ne pas prendre l'itinéraire le plus court en passant par la ville de Saumur, or on sait que notre guide s'y rend, et ce qu'il a à en dire est

hautement signifiant, par rapport à sa personne, mais aussi par rapport à son rôle et au nôtre, nous y reviendrons.

O'Chateau, donc, malgré son nom moins poétique et imaginé – quel dommage pour un restaurant situé dans la ville de L'Aigle. Une telle manne de jeu de mots laissée à l'abandon... - que *l'Auberge de l'Espérance* s'attire les faveurs de notre guide par l'excellence de ses mets et de ses vins. Il est aussi fait mention du fait que l'on y soit « *bien servi* ». Peu de détails, rien à ajouter. La simplicité est souvent une marque de qualité.

Attention : ici commence l'étrangeté. Ici, ce qui ne paraissait être qu'un itinéraire ordinaire, parcourant des lieux auxquels personne ou presque ne pense jamais, se révèle pour ce qu'il est vraiment. Ceci n'est pas une blague.

Vous auriez tort de penser qu'il ne s'agit que d'une liste de contributions piochées pour une raison absurde et convolutées sur une plate-forme bien connue. Rien n'est laissé au hasard.

La cinquième critique est celle d'un entrepôt nommé *Essity*, à Arrabloy. Elle présente de nombreuses occurrences des trois points d'exclamation « !!! ». S'il n'y est fait aucune mention du RESPECT que l'on devrait se voir accordé, l'IRrespect (j'ajoute les majuscules) dont font preuve les employés envers les chauffeurs est soulignée.

La critique est courte mais assassine, on repère de nombreux points communs avec les deux premières dans le fond de ce qui est reproché. Mais ce n'est plus la critique en elle-même qui nous intéresse, c'est son inscription dans un tout. C'est ce qui la suit, par

rapport à ce qui l'a précédé : la sixième critique est celle d'un restaurant, situé à deux-cent soixante kilomètres de l'entrepôt, qui écope de quatre étoiles sur cinq, voit son vin complimenté ainsi que l'aspect copieux de ses plats. Un seul point d'exclamation : pour appuyer le merci final : « *merci !* ».

Je m'aperçois que je dois faire une précision, et pour cela revenir en arrière : Le premier restaurant était situé à quatre-cent cinquante-huit kilomètres du premier entrepôt. Le deuxième entrepôt était situé à deux-cent soixante-deux kilomètres du premier restaurant. Le troisième entrepôt se trouvait à quatre-cent cinquante-huit kilomètres du deuxième restaurant et le troisième restaurant à deux-cent soixante kilomètres du troisième entrepôt.

Une telle régularité ne saurait être le fruit du hasard, surtout lorsque, comme moi, on a parcouru l'intégralité des soixante-cinq contributions, et vu se répéter incessamment ce schéma, sans la moindre variation, encore, et encore, et encore. Les distances sont toujours les mêmes, les notations oscillent invariablement entre une et quatre étoiles, les critiques adressées aux entrepôts concernent systématiquement le mauvais accueil et la lenteur des équipes, avec parfois des majuscules mais surtout toujours, toujours, ces triolets d'exclamations « !!! », là où, par contraste, les restaurants sont toujours copieux, servent du bon vin, et se voient offrir un « *merci !* » final à la ponctuation immanquable.

Ces textes sont un pendule, un pendule bien réglé, régulier, qui va de la critique la plus dure, offrant la note la plus basse possible à des lieux sans espoir de rachat, à la quasi-perfection, bien entendu non-atteignable comme chacun sait, de ces restaurants

accueillants et généreux. Une telle méticulosité dans le passage d'un extrême à l'autre n'est pas vaine, n'est jamais vaine, et la marque finale - ces distances, toujours les mêmes, retrouvées sans arrêt - finit de nous convaincre qu'il y a bien plus à lire ici qu'une maigre série d'opinions tantôt fâchées tantôt élogieuses. Et d'ailleurs, s'il n'y a trace de la première critique, la vraie première, celle qui justifie le « là aussi », c'est peut-être parce qu'on ne saurait trouver de début dans un mouvement de balancier parfait ? Parce qu'un pattern, voué à s'itérer à l'infini, finit forcément par apparaître sans début ni fin, toujours en exécution, toujours se déroulant comme prévu jusqu'au moment où il atteint un nouveau début/une nouvelle fin, c'est égal.

A une exception près. Une seule contribution déroge à la règle : celle consacrée à l'église St-Pierre de Saumur. Seule cette halte ne respecte pas la règle des distances, et encore moins l'ordre des notations. Arrivant juste après un entrepôt houspillé pour les mêmes raisons que les autres, elle devrait se voir offrir un commentaire laudatif, mais il n'en est rien.

L'église de St-Pierre à Saumur écope d'un deux étoiles sur cinq, pour une absence ô combien significative et à la symbolique qui n'échappera à personne : il n'y a pas d'eau bénite à l'entrée lors de l'Ascension. C'est cette critique qui nous permet d'enfin apercevoir dans son entièreté le mystère qui se dressait devant nous au fur et à mesure que défilait les contributions un coup assassines, l'autre coup encourageantes. Il y a dans ce petit paragraphe a priori innocent quelques mots en majuscules, tous contenus dans la même phrase, que je retranscris ici telle qu'elle :

« Ma VISION en tant que pèlerin et PLUS, m'autorise à vouloir ce que le CHRIST-ROI, a démontré aux Hommes à l'époque, avant de disparaître dans les Nuées ! »

Notez le « pèlerin et PLUS », ainsi que la mention qui est faite de la VISION que lui aurait accordé le CHRIST-ROI. Sont-ce là des mots anodins qu'on emploierait à la légère ?

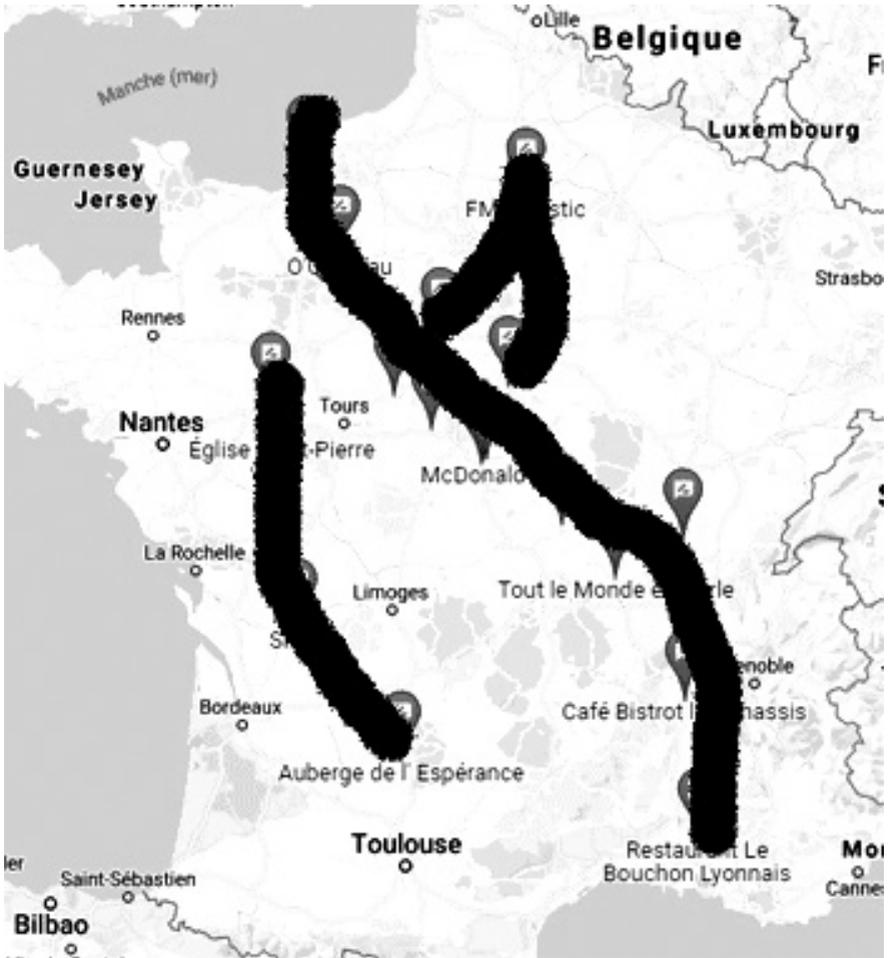
Je retranscris également la fin de ce paragraphe :

Tolérance est grande quand même, mais un effort certain de la part d'un homme d'Église, maniaque au point de remettre les objets bien droits avant la Messe, mérite réflexion ! Salutations Céleste !

Qui est-il cet homme d'église dont parle notre guide ? Est-ce une critique, ou un compliment, d'apprendre qu'il est si maniaque qu'il remet les objets bien droit ? A quelle réflexion sommes-nous invités ? Et enfin, pour que célestes soient les salutations, il faut que celui qui nous les offre, lui-même, le soit un minimum. Disons, qu'il se soit détaché des choses terrestres, au moins en apparence !

Autre détail troublant sur lequel j'attirais votre attention plus haut : la période pendant laquelle ces contributions furent écrites s'étalent sur six mois, en commençant il y a un an pile, le lundi de Pentecôte, et se terminant il y a six mois, le premier jour de Décembre.

Enfin, et je terminerais là-dessus, les outils modernes dont nous disposons nous permettent de visualiser dans son intégralité le trajet parcouru par notre guide pendant les six mois où il crut bon de nous livrer ses paroles. Le voici surligné :



« Trois mères : Aleph, Mem, Shin, dans l'année ce sont le Chaud, le Froid, le Tempéré. Le Chaud est créé à partir du Feu. Le Froid est créé à partir des Eaux et le Tempéré de l'air qui se place entre les deux. »

Sepher Yetsirah : 3-5 Trad. Virya