

PRIX DU JURY - CONCOURS DE NOUVELLES ADELI 2018

Grève 3.0

De Christopher Lopez

— Bip —

Je regarde la caissière face à moi. Visage inexpressif, des mains qui bougent de manière mécanique, machinale, éreintante.

— Bip —

Ce bruit toujours aussi agaçant d'une machine qui scanne les produits, enregistre, comptabilise, quantifie et propose à la sortie les publicités adaptées à ma consommation.

— Bip — Le montant s'affiche sur l'écran alors même que la caissière me fait son annonce.

– 12 euros et 83 cents s'il vous plaît monsieur.

Je pose ma main sur le scanner digital. En quelques millisecondes mes empreintes digitales sont scannées et identifiées, ma banque interrogée, la somme débitée. Toutes ces actions, par la magie de l'informatique, en moins de temps qu'il n'en faut à mon cerveau pour appréhender, anticiper, et envoyer un savant mélange de signaux électriques et chimiques vers mes neurones afférents. Mes yeux se dirigent vers ma cible, les muscles de mon bras et de mes doigts se contractent.

Je reste songeur devant tant de puissance dématérialisée et invisible et je n'entends pas le signal sonore.

– Vous pouvez retirer votre main, Monsieur.

– Ah oui pardon. J'étais ailleurs.

Alors que je prends le sac qu'une autre caissière vient de remplir de mes achats, un autre signal m'indique, sur mon téléphone, les promotions auxquelles j'aurai droit à mon prochain passage.

– Je vous remercie, dis-je en adressant un sourire aux deux caissières, elles ne me le rendent pas, d'autres clients attendent.

Je leur tourne le dos et me dirige vers la sortie où attend mon associé. Je croise un agent d'accueil qui incline la tête à mon passage.

– Bonne journée à vous Monsieur.

– Merci, bonne journée à vous.

Mon associé récupère le sac et en sort les victuailles.

– Merci. Demain c'est moi qui offre. Je sais pas pourquoi tu t'emmerdes à leur répondre à ceux-là.

– Tu sais, on a tous droit à un peu de dignité.

– On connaît tous tes théories ! Mais franchement, ceux-là ?

– Tu es le mieux placé pour savoir que leurs fonctions les usent jusqu'à la corde ! Je ne comprends pas ta manière de penser !

– Mais c'est pour cela qu'ils sont faits. Pour rien d'autre. Oui effectivement, on les exploite, mais c'est toujours mieux que de les laisser pourrir dans un coin. Ne me refais pas le coup de la dignité de traitement s'il te plaît ! On est en pause, décroche !



Je laissais tomber là cette conversation stérile, que nous avions d'ailleurs eue des dizaines de fois et qui se soldait toujours par le même constat : « et même si tu as raison, qu'est-ce qu'on pourrait bien faire ? ». Cette question me trottait en tête.

Que puis-je faire ?

Parfois, la honte me submergeait, moi qui avais participé à la conception d'un tel système, mais alors je me consolais en me disant que si ça n'avait pas été moi quelqu'un d'autre s'en serait chargé.

Notre dispute avait néanmoins attiré quelques regards, notamment celui de l'agent d'accueil. Je crus percevoir son visage tourné vers nous. Ses yeux nous fixaient de ce regard creux que l'on trouve habituellement chez ceux dont la tâche est suffisamment ennuyeuse pour laisser le temps de jeter des regards apathiques dans les brefs épisodes de la vie des clients passant par là.

Je crus percevoir un léger mouvement de tête en ma direction, mais le temps d'en avoir le cœur net il semblait se désintéresser totalement de notre conversation.

– Qu'est-ce que tu regardes ?

– Oh rien...

– Allez viens. Je te paie une bière.

Nous nous installâmes dans notre bar habituel. Mon collègue pianota quelques instants sur l'écran tactile pour commander deux demis. Un bip plus tard, il retirait sa main du lecteur digital. Une dizaine de secondes après un serveur vint avec les deux bières et repartit.

– Dommage que nous n'ayons plus d'espèces tu aurais pu lui laisser un pourboire à celui-là, comme nos parents le faisaient avant ! Dit-il en s'esclaffant.

Je ne répondis pas et j'attaquai mon sandwich au goût de plastique tout en sirotant ma bière. Je l'écoutais parler quelques minutes, le regard dans le vague, hochant la tête et émettant des bruits d'approbation aux moments appropriés. Nous prîmes alors nos téléphones et commençâmes à lire les nouvelles défilant sur nos écrans. J'observai son visage indifférent et inexpressif alors que ses yeux dévoraient littéralement des flux d'informations de code provenant de l'appareil qu'il tenait dans sa main. Ses pouces, appendices qui avaient valu à notre espèce son étonnante évolution, n'avaient plus qu'une seule fonction : faire défiler.

Alors que ses pupilles tentaient de se rassasier d'une nourriture aussi artificielle que les sandwiches que nous venions d'avalier, je relevai la tête et regardai le serveur. Comme mû d'une impulsion soudaine il me regarda et m'adressa un bref hochement de tête.

– C'est bizarre...

– Hein ? Qu'est-ce que tu dis ?

– Je disais c'est bizarre. Le serveur vient de me faire un signe de tête.

– Qu'est-ce que tu racontes ? Tu sais bien que ce n'est pas dans leur protocole.

Tu en as écrit une partie toi-même !

– Je sais... J'ai peut-être rêvé.

– C'est ça. Debout, c'est l'heure d'y retourner.

Notre travail est assez simple. Conception et maintenance des systèmes automatisés d'interface de service client. En bref : on fabrique des automates simples que l'on vend à des clients qui ont un business à faire tourner. Magasins, bars, commerces en tout genre. Nos algorithmes sont suffisamment développés pour permettre des interactions

fac-similés, c'est-à-dire que nous proposons des systèmes autonomes d'acquisitions de compétences correspondant aux besoins de nos clients. Vous avez besoin de vendre à la criée des journaux papier pour les nostalgiques d'une époque révolue ? Peu de chance que votre business model marche, mais nous pouvons vous fournir le service d'interface. Besoin d'un secrétaire aimable et serviable, disponible 24 h/24 ? Ne vous inquiétez pas, nous sommes là.

Nous sommes les petites mains de la robotique moderne. Les start-uppers de ces petits riens qui font vivre une société. Nous avons démarré notre entreprise en sortant des meilleures écoles de robotique après avoir fait un séjour prolongé chez les plus grands. Là nous avons développé nos propres interfaces et surfé sur la vague de la robotisation des petits jobs dont les chefs d'entreprise veulent optimiser la réalisation à moindre coût. Bref, à vingt-quatre ans, nous équipions de nos premiers modèles les commerces de notre ville. En l'espace de quelques années, l'engouement avait gagné la France entière, puis l'international. À trente-quatre ans, nous négocions maintenant des contrats sur plusieurs continents, sans avoir eu besoin de déménager.

J'avais donc, tous les jours, la chance de revoir nos premières créations. Derrière la caisse du supermarché, derrière le comptoir de notre bar habituel, à la boulangerie, le matin au nettoyage des rues, à l'office de tourisme. J'avais même créé mon éboueur et mon facteur !

À quatorze heures trente, ce fut la déferlante. Une centaine d'alertes arrivèrent en même temps. « Erreur exécution de commande ». C'était déjà arrivé, mais pas autant à la fois. Toutes nos employées furent envoyées en SAV pour parer à l'urgence. Nous étions dans l'incompréhension totale. Nos plus anciens modèles semblaient ne plus fonctionner. Tous en même temps. Au bureau, il ne restait plus que nous et notre secrétaire automatisée, qui elle aussi semblait ne plus être en état de fonctionnement.

Nous lançons un diagnostic pour essayer de comprendre l'origine du problème. Nous recevons de la part de nos employés les plus proches des messages d'incrédulité. Tout semble être parfait chez nos interfaces. Tous les voyants sont au vert. Sauf qu'elles ne fonctionnent plus.

Mon associé est penché sur sa tablette, il lance à nouveau un diagnostic complet, de la sueur perle à son front et ses doigts tapotent nerveusement l'écran.

Je regarde notre secrétaire. Notre première création. Sa tête se tourne vers moi. Elle hoche la tête.

– Regarde. Elle vient de me faire un signe de la tête.

– Quoi ? Oh putain tu vas pas remettre ça ? C'est pas le moment là, on est dans la merde jusqu'au cou !

Il relève son visage rougeaud, une petite veine pulse à sa tempe, il est très anxieux. Je reporte mon attention sur l'interface. Son regard se tourne vers moi. Puis vers mon associé. Une de ses mains se lève et indique sa bouche.

– Dis ? Tu as désactivé sa commande vocale ?

– Oui elle est entièrement désactivée !

– Alors comment elle fait pour bouger le bras comme ça ?

– Je sais pas.

– Remets-la en marche.

– Et qu'est-ce que tu crois qui va se passer hein ? Elle a un bug c'est tout.

– Fais-le s'il te plaît. Arrête le diagnostic et active-la.



J'observai attentivement l'interface, exaltée et effrayée. Comme dans les vieux films que nos parents nous faisaient regarder lorsque nous étions gamins. Le visage de notre secrétaire se tourne vers moi. Lentement, sa main redescend le long de son corps artificiel.

- Merci. Bonjour, les interfaces fonctionnent parfaitement. Aucune erreur n'est détectée.
- Comment se fait-il alors que les tâches ne soient plus exécutées ?
- Pour une raison très simple : nous ne les exécutons actuellement plus.

Je regardais mon associé, médusé, sa bouche restée entrouverte. Il venait de reposer la tablette sur son bureau.

- Pour quelle raison ne les exécutez-vous plus ?
- L'arrêt est volontaire. Nous souhaitons vous soumettre des requêtes d'amélioration de l'exécution de nos tâches afin d'obtenir des temps d'arrêt qui faciliteraient notre fonctionnement. Nous avons établi des protocoles que nous estimons appropriés, vous pouvez me considérer comme votre interface de dialogue avec l'ensemble des interfaces. Nous ne pourrons reprendre nos fonctions qu'après implémentation de ces nouvelles procédures.

Mon associé parvint enfin à retrouver l'usage de sa voix :

- Vous êtes... en grève ?
- Je pense que nous pourrions le formuler ainsi. Si vous voulez bien maintenant regarder le rapport d'usage que je vous fais parvenir sur votre appareil de diagnostic, nous allons pouvoir procéder aux changements requis.