

A photograph of a hallway with two blue doors. The door on the left is labeled '279' and the door on the right is labeled '278'. A white cloth is on the floor in front of door 278. The walls are white with a blue baseboard, and the ceiling has a slatted pattern.

279

278

Journal du Réceptionniste

Justine Goldman

Justine Goldman

Journal du Réceptionniste

- ... mais le plus difficile, ça reste d'entrer dans les hôtels...
- C'est vrai... Des fois, les résidents nous accueillent dans les chambres pour les entretiens, mais ils ont pas toujours le droit...
- Ou alors ils craignent d'avoir des problèmes avec la direction...
- Y a une réceptionniste qui m'a empêché d'entrer et qu'est carrément allée chercher son responsable pour lui dire que j'avais un appareil photo !
- Mais bon ! L'un dans l'autre, on arrive quand même à trouver des solutions ! On a pu réaliser des entretiens, prendre des photos des chambres... On se débrouille, quoi !
- Mais ce serait quand même intéressant d'avoir une vue plus globale de comment ils fonctionnent, ces hébergements...
- Essayer de trouver un hôtelier complaisant, qui pourrait nous raconter...
- Il nous racontera bien ce qu'il voudra !
- Faut voir ! Avec une garantie d'anonymat...
- Bref ! On continue les binômes ?
- Bien sûr, on continue ! Un scribouillard, un photographe. Tout le monde s'en sort avec le Framadate ?

- *De ce côté-là, c'est tout bon. C'est par rapport à la gestion des hôtels en interne que... Voyez ? Pour que l'Observatoire soit plus complet, il faudrait qu'on ait plus de facettes du problème. Qu'est-ce qui fait que l'habitat peut devenir indigne, par exemple...*
- *OK, t'as raison. On tâchera de trouver un hôtelier. En espérant que ce soit possible...*
- *Ou un réceptionniste.*
- *Ouais... On prendra ce qu'on trouvera...*
- *Ben moi, sinon, j'ai un CV de réceptionniste... C'est mon métier, en fait...*
- *Et alors ?*
- *Alors, je pourrais essayer de me faire embaucher ! Comme ça, j'aurais accès à tout, je pourrais voir comment ça marche !*
- *Wow ! Infiltration ! Tu veux te la jouer Florence Aubenas ?*
- *Haha !*
- *C'est ça, marrez-vous ! N'empêche que ça pourrait marcher !*
- *Non, mais moi, je suis d'accord ! C'est une bonne idée, je trouve ! Ça coûte quoi, d'essayer ?*
- *Merci, Emilie.*
- *Tiens, je te file la liste des hôtels qu'on a trouvés...*

Jeudi

9 heures. Je suis en pleine phase de sommeil profond. Mon téléphone sonne. Un 05 que je connais pas. Ayant écumé les hôtels hébergeant le 115 ces deux dernières semaines avec mon CV, je me dis que je ferais mieux de décrocher. Je me compose une voix qui trahisse le moins possible que je suis encore six pieds sous couette et je prends l'appel :

- Oui allô ?
- Oui, bonjour ! Excusez-moi de vous déranger, je vous appelle de l'hôtel Paradoxikon. C'est bien vous qui avez déposé un CV de réceptionniste chez nous la semaine dernière ?
- Oui, tout à fait.
- Ah, parfait ! Je vous appelle parce que j'aurais un poste, mais ce serait un temps partiel sur le week-end, de jour et de nuit en alternance. Est-ce que ça vous intéresserait ?
- Bien sûr, oui.
- Mais c'est un équivalent 20 heures-semaine, hein ! Ça vous gêne pas ?
- Non, non ! Pas de soucis.

- Vous pourriez passer chez nous demain matin vers 10 heures ? Demandez Frédérique.

Bien sûr, je peux. C'est parti.

Vendredi

9 heures 55. Je me pointe à l'hôtel. Pour ? Un entretien d'embauche ? Une prise de contact ? Mystère, on verra bien. Il ya du monde autour de la réception, je décide de m'adresser au type grisonnant derrière le comptoir qui me scanne des pieds à la tête depuis que j'ai passé la porte. Il devient plus avenant quand je lui dis pourquoi je suis là :

— Ah, vous venez voir Fred ! Fred ? Fred ? Elle arrive, hein !

Une blonde survoltée arrive en effet, qui m'emmène dans un placard à balais microscopique qu'elle appelle pompeusement « bureau », au prétexte que quelqu'un a eu l'idée bizarre d'y installer une table avec deux sièges en vis-à-vis. Le reste des cinq mètres carrés est occupé par des étagères et un capharnaüm que je n'ai pas le temps d'identifier. L'entretien sera interrompu toutes les cinq minutes par un deuxième type grisonnant qui vient farfouiller dans les placards avec la délicatesse d'un sanglier, par des coups de fil intempestifs, et par des « Fred ! Fred ! » venant de la réception. Par un tour de passe-passe que je ne m'explique pas, elle sort mon CV du magma

environnant. S'en suit le dialogue classique auquel on a droit presque à chaque fois avec quelqu'un qui a lu le truc en biais et ne s'en rappelle pas vraiment, mais se sent obligé de vous interroger pour la forme, et se retrouve donc à faire les questions et les réponses :

- Et vous avez déjà bossé de nuit ? Ah oui, bien sûr, c'est marqué là, OK. Et des logiciels de réception, vous en avez déjà utilisé ? Ah ben oui, hein ! C'est sûr que là-bas, vous avez dû vous en servir ! Et les langues ? Vous m'avez marqué les langues ? Ah, d'accord, c'est là, oui, OK, c'est très bien. Et votre adresse, je l'ai ? En haut à gauche, oui, évidemment, avec... Ah oui, c'est vos coordonnées, OK. Et c'est où cette rue, déjà ? C'est pas trop loin ? Vingt minutes ? OK, ça va. C'est bien.

Je comprends assez vite que sa principale crainte, c'est que je l'abandonne en cours de route. Comme elle me propose un temps partiel, elle veut savoir si j'ai une autre source de revenus. Elle me demande combien de temps j'ai l'intention de rester sur Toulouse, etc. C'est à partir de là qu'elle se met à me parler du Graal : elle a besoin d'embaucher un CDI. J'ai l'impression qu'elle

s’emmêle un peu les saucisses sur la période d’essai : d’abord elle me dit deux mois, ensuite quatre, ensuite elle se rappelle pas. Moi j’en sais rien, c’est la première fois qu’on me propose un CDI. Et d’emblée, en plus ! En règle générale, j’aurais eu tendance à me dire que c’était trop beau pour être vrai et à trouver ça louche, à me méfier : quand on te fait un pont d’or comme ça, ça veut souvent dire que tu vas bien miserer derrière parce que personne n’a voulu le garder, ce taf. Mais bon. Paraît que le secteur est en tension, alors je leur accorde le bénéfice du doute. Et surtout, je suis d’abord là pour autre chose. Pour regarder. On continue sur des généralités, jusqu’à ce qu’elle me regarde dans les yeux d’un air grave :

- Je dois vous prévenir qu’on n’est pas un hôtel comme les autres.
- Ah, non ?
- Non. On fait dans le social. Vous avez déjà entendu parler du 115 ?

Je manque de me péter trois côtes pour m’empêcher d’éclater de rire.

- Ah, oui. Ça me dit quelque chose...
- En fait c’est le SAMU social. Ils nous envoient des gens pour qu’on les reloge. On fait plus que

ça depuis le premier confinement, sinon on aurait dû fermer.

- D'accord, je vois.
- Et ça vous dérange pas ?

C'est quoi, cette question ??

- De ? Je comprends pas.
- Ben, de travailler avec des personne relogées par le 115, quoi. C'est pas tout à fait pareil que dans un hôtel classique. On fait du social, quoi. Ça vous embête pas, de bosser comme ça ?
- Pas du tout, non.
- Parce que quand même, c'est pas pareil, hein.
- J'ai bossé en résidence hospitalière, c'est pas exactement de l'hôtellerie non plus...
- Ah bon ? Ah, oui exact. C'est marqué là...

On continue. Mutuelle, salaire, etc. Elle m'annonce que la formation n'est pas rémunérée.

- Désolée, hein... J'espère que ça vous dérange pas. Vous seriez d'accord avec ça ?

Et si je l'étais pas ? Bye bye CDI ! De toute façon, je suis venue en me disant que je serais d'accord avec tout. Dont acte.

- Si c'était que de moi, je vous dirais oui de suite, mais il faut que j'en parle à ma direction,

c'est pas moi qui décide. Je pense que je devrais arriver à les joindre d'ici lundi matin. Ça vous va, si je vous rappelle à ce moment-là ?

- Pas de soucis.
- Ou mieux, attendez ! Vous venez une heure lundi à la réception avec moi pour vous rendre compte de comment ça fonctionne et voir si ça vous va, et on en rediscute à ce moment-là. Qu'est-ce que vous en dites ?

Lundi

9 heures 55. Le type de vendredi est toujours vissé à la même place, et je sais toujours pas qui c'est. Lui, par contre, a l'air de me resituer de suite :

— Ah, salut ! Justine, c'est ça ? Comment ça va ?
Arrive « Fred » :

— Ah ! Euh... Justine, c'est ça ? T'as fait connaissance avec Gérard, je vois. Viens, je vais te faire voir le logiciel.

Heureusement, Fred est encore plus maigre que moi, donc on arrive à se faufiler toutes les deux pour accéder à l'ordi. Le poste est si étroit qu'on peut à peine y caser un siège, et encore, il faut beaucoup de bonne volonté pour réussir à le glisser entre l'ordi et l'imprimante, sans faire tomber tous les trucs-machins qu'il y a autour. Pas question de contrat, de direction ou quoi. Elle a pas dû réussir à les avoir.

— Le plus important, c'est de vous assurer qu'il n'y a que les résidents qui rentrent. Le numéro de chambre, ça suffit pas pour que vous donniez la clef, vu que vous connaissez pas les gens. Faut que vous leur demandiez leur nom et que vous vérifiiez sur le planning. Si vous

avez un doute, vous demandez les papiers d'identité. Sinon vous m'appellez moi, ou si ça craint, les flics, directement. Surtout, vous hésitez pas, hein !

Du coup, le temps que je passerai en réception, je suivrai ce protocole à chaque fois que quelqu'un entre, même si ça me paraît absurde puisque Fred est à côté de moi et qu'elle connaît tout le monde. Les gens sont perplexes aussi, ne comprennent pas tout de suite, mais acceptent finalement de jouer le jeu avec le sourire. Entretemps, on encaisse les cafés des gens qui louent la salle de réunion.

- On bosse avec l'Entraide protestante et le CCAS, majoritairement. En général, les gens sont logés par blocs de deux semaines. Des fois, le CCAS bascule sur l'Entraide. L'Entraide, je crois, c'est la mairie, et le CCAS, le département. Ou l'inverse, je suis pas sûre. C'est la direction qui gère ça. Et je vais pas mentir, j'ai pas trop voulu chercher plus loin. Bref, la majeure partie des résidents qu'on a, c'est du longue durée. On en a qui sont là depuis le premier confinement ! Mais on

bosse aussi avec Intermède. Là, c'est plus du ponctuel, de la mise à l'abri. Dans ce cas, on n'a qu'un prénom, et la personne reste une nuit. Le 115 peut aussi faire ça, des fois, mais c'est plus rare. En tous les cas, si les flics viennent te faire cagner pour que tu leur donnes des infos que t'as pas, tu leur dis : c'est la procédure, c'est tout. Au pire, tu m'appelles. On prend aussi des fois des gens du CDEF 31, mais là, c'est des mineurs. Si tu peux éviter, évite. Y a les éduc qui sont censés venir, tout, OK, d'accord, mais au bout, c'est toi qu'es responsable et t'as tout le reste l'hôtel à gérer, quoi... D'ailleurs, sois sûre que les parents te laissent pas leurs mômes comme ça, sans surveillance. Te mets pas dans des galères. Bon. Je te rappelle demain pour te dire rapport à la direction. Pour moi, c'est 90 % sûr ! Mais je veux pas m'engager sur des trucs que je contrôle pas, désolée. Ah oui, aussi ! Le jean bleu, en réception, on n'a pas le droit, la direction veut pas. Tu te mets un pantalon noir, genre, ou une jupe, quoi. T'aurais ça ?

Je repars avec un exemplaire du règlement que les résidents doivent signer, et une dizaine de pages de généralités sur le boulot. Et mon jean bleu.

13 heures. Coup de fil : Fred a pu avoir sa direction, ils sont partis pour m'embaucher. J'y retourne demain.

Mardi

10 heures 55. En robe. J'arrive pour mon premier « bloc de deux heures de formation ». Je ne sais pas combien il y en aura, ni quand ce sera. Gérard est là, fidèle au poste. Je n'ai toujours pas bien compris sa fonction : dans un hôtel d'une cinquantaine de chambres, avec une clientèle assez fixe, on ne mettrait jamais les réceptionnistes en binôme, ça coûte trop cher (même si ça pourrait très souvent valoir le coup) ! Bref, je ne sais pas bien qui est Gérard, mais depuis que lui a compris qui j'étais, il est toujours très jovial et avenant avec moi. Il y a d'ailleurs un moment de flottement où je me retrouve seule avec lui en attendant Fred. Leila, la femme de chambre, s'amène vers lui avec son téléphone :

— Gérard, tu lis ça s'il te plaît ? Moi je connais pas. Il me jette un coup d'œil, vaguement gêné par ma présence, puis se met laborieusement à lire à voix haute l'intégralité d'un spam qui propose certains taux sur des crédits.

— Mais moi, je dois leur envoyer de l'argent, moi ? demande Leila, paniquée.

Gérard semble perplexe. Tant pis, je sors de ma réserve, et je prends la main :

— Non, surtout pas ! C'est de la pub, c'est tout !

Gérard saisit la balle au bond :

— C'est de la pub, ça Leila ! Tu le vires direct, tu réfléchis pas !

— Sûr ? J'envoie pas de l'argent ?

— Oui, oui, sûr ! Dégage-le !

Arrive Fred. Elle veut commencer par me montrer la maison. On démarre avec le rez-de-chaussée, et l'ancienne salle de petit-déjeuner.

— Elle sert plus depuis qu'on fonctionne qu'avec le 115. Là, il y a un four, mais les gens peuvent pas s'en servir, c'est pour cuire les croissants quand les gens qui louent la salle de réunion nous en demandent. On s'en sortirait pas sinon. Pour se chauffer à manger, ils ont le micro-ondes, là, en dessous. Mais ils peuvent pas manger sur place. Pour la machine à café, c'est pareil. C'est toi qui les sers et qui encaisses. Je te ferai voir.

— Les gens peuvent pas cuisiner dans les chambres ?

— Non, surtout pas ! Il faut absolument que tu t'assures qu'ils le fassent pas ! Absolument ! Déjà,

c'est interdit, et c'est arrivé plusieurs fois que ça nous déclenche l'alarme incendie, et là, c'est une galère, je te raconte pas... D'ailleurs, rappelle-moi de t'expliquer le protocole si jamais ça t'arrive... Bon, on va faire le tour maintenant... Donc là, c'est la façade. C'est les chambres qui donnent sur la rue, quoi... Bon, on se pèle. Je te fais voir l'annexe. Oh, Gérard ! C'est quelle heure déjà ? Onze heures et demie ? Z'ont déjà commencé à faire frire des oignons là-haut... Ouais, on sent...

Elle se liste certaines chambres où les gens sont sortis et m'entraîne dans un labyrinthe d'escaliers, de couloirs et de portes qui se ressemblent tous, répartis dans trois bâtiments, sur cinq niveaux, sous-sol compris. Je ne sais pas qui de Kafka ou d'Mc Escher a conçu cet hôtel, toujours est-il qu'au bout de cinq minutes à peine, je ne sais déjà plus à quel étage je me trouve, ni même dans quelle aile, tant les couloirs tournent et communiquent de manière déconcertante. Fred tient à me montrer chaque type de chambre, mais semble craindre particulièrement que les résidents ne soient remontés entre-temps, et appelle plusieurs fois Gérard à la réception pour qu'il vérifie que leurs clefs

sont toujours là. Ayant été plusieurs fois femme de chambre, je suis un peu surprise qu'elle ne frappe pas, tout simplement.

- Ici, c'est pas pareil. Des fois, les gens se fâchent si on rentre dans leur chambre. Surtout s'ils sont là depuis longtemps. Ils disent qu'on n'a pas le droit. En vrai, si. Bien sûr, on a le droit. Mais franchement, je peux comprendre. C'est pas pareil.

Evidemment. Ça n'a même rien à voir. Si ça peut sembler naturel qu'une femme de chambre entre à sa guise pour retaper le lit et vider les poubelles dans un endroit où l'on reste deux ou trois nuits, on occupe l'espace différemment quand on s'y installe avec ses gosses pour six mois, un an, voire plus... Je me dis que moi aussi, je tirerais la gueule si mon proprio se permettait de se pointer chez moi à l'improviste, surtout en mon absence. Cette impression se précise à la prochaine porte qu'elle pousse :

- Oh là là, misère... Dans quel état ils m'ont mis ça ! C'est dégueulasse ! Ah, je suis désolée, hein, Justine, j'ai honte, je te jure ! J'ose même pas te faire voir la mezzanine, du coup. Des fois, tu vois

ça craint, hein, franchement, ils te mettent ça dans des états...

Ben franchement, j'ai déjà vu bien pire, en hôtel classique (et trois étoiles) où les gens ne restaient que quelques nuits et dont la chambre était faite tous les jours. Je me sens en situation familière, je suis presque surprise de ne pas voir mon chariot avec ma serpillière en sortant des chambres : il y en a des propres, des sales ; des rangées, des bordéliques. La réelle différence avec les endroits où j'ai déjà bossé tient dans la saturation de l'espace ; c'est presque une constante absolue. Les résidents déploient des trésors d'ingéniosité pour réussir à caser leurs valises et ustensiles, tout en gardant un semblant de passage pour pouvoir circuler. Sauf que les chambres ne sont pas toutes pareilles. Certaines ont été refaites à neuf récemment, qui sont très bien, d'autres pas, et certaines assez décrépies, surtout celle qui est mansardée et qui a l'air d'avoir des infiltrations. Elles n'ont pas toutes la même taille. On entre dans l'une d'elles, où deux lits deux places occupent la quasi-intégralité de la pièce. Je peine à trouver la porte de la salle de bains, qui est cachée derrière celle de l'entrée. C'est acrobatique à ouvrir. Fred s'en aperçoit :

- Là, c'est une maman avec ses deux gosses. C'est beaucoup trop petit. C'est pas adapté. D'ailleurs, je sais pas comment elle fait pour que ce soit si propre. Non, ça doit être galère, vraiment. Mais je peux pas vraiment faire grand-chose d'autre. Je me dis que c'est toujours mieux ça que de la laisser dormir dehors. Ou dans un gymnase, quoi... De toute façon, c'est pas comme si j'avais le droit de dire quelque chose.

Et plus loin :

- Ah, là tu vois, y a des casseroles ! Ça veut dire qu'il doit y avoir des plaques ou un réchaud quelque part, mais je le vois pas. Ils ont dû le planquer. Sont pas cons, non plus. Mais bon, nous, hein, on n'a rien vu...

De retour à la réception, elle prend des nouvelles de tous les résidents qui passent, qui un rendez-vous chez le médecin, qui a déposé ses gosses à l'école pour la première fois. Elle prévient une dame qu'elle lui a trouvé un manteau et des chaussures, redemande les tailles « pour être sûre », lui dit de repasser les chercher demain matin. En passe une autre, plus tard, qu'elle interpelle :

- Hé, Madame Tartempion ! Madame Tartempion ! Faudra ranger votre chambre, hein, Madame Tartempion ! C'est le bordel, là-dedans ! Promis, hein ?
- Et nous Justine, on se dit demain même heure ? Ça te va ?

Mercredi

10 heures 55. Une sorte de routine temporaire s'est déjà installée. On dirait que Gérard n'a pas bougé de place depuis hier. On échange quelques mots sur le temps qu'il fait pendant que je range mes affaires au même endroit que les jours précédents, dans un renforcement du mur derrière le comptoir. Fred arrive en coup de vent. Elle me salue avec, je crois, un grand sourire (mais c'est pas évident à voir, avec le masque...). On se lance d'emblée dans une série de contorsions pour essayer de caser deux sièges derrière l'ordi de la réception. Nous voyant galérer, Gérard vient prêter main-forte. A trois dans cet espace minuscule, j'ai l'impression de faire une partie de twister, ce jeu où il faut mettre la main gauche sur le rond vert tout en gardant le pied droit sur le rond rouge, au risque de se déboîter une épaule. Tout naturellement, c'est à ce moment précis que le téléphone de Fred se met à sonner avec véhémence. Elle décroche, en évitant de justesse d'embarquer mes lunettes au passage :

- Ah quand même ! J'ai essayé de te joindre toute la matinée ! Tu pourrais... Oui, oui, je sais bien !

Mais tu... Ben, oui ! Le devis ! Mais tu devais nous le faire vendredi, déjà, le devis ! Moi, je... Mais oui, pour la douche ! ... Mais t'avais pas dit que tu voulais passer, avant ? ... Demain ? Tu peux pas... Bon, OK. Mais sans faute, hein ! ... Ouais, ouais... Bon, OK... On fait comme ça... Ouais, salut.

Elle raccroche.

- Désolée, hein ! Le planning, avec les artisans, c'est pas une science exacte... Y a un problème avec une salle de bains, dans une chambre...

Elle se rappelle soudain qu'on est toujours emberlificotés avec nos tabourets. Au terme d'une suite d'efforts méritoires, on parvient finalement à se décoincer et à caser le second siège. Elle me colle sur le logiciel. Ça fait au moins cinq ans que j'ai pas fait ça ! Alors forcément, je patine. Ce qui me surprend, c'est qu'elle s'en sert pas pour m'engueuler. Elle dit juste :

- C'est en forgeant qu'on devient forgeron. Il me faudra quelqu'un qui puisse rattraper les trucs le week-end, sur qui je puisse m'appuyer.

Je croise son regard. C'est vrai qu'elle est seule. Coincée entre les besoins primaires, urgents des

résidents, qu'elle connaît tous par leur prénom, et sa direction, qui cherche d'abord à faire tourner la boutique...

Sa façon de tordre le règlement pour l'adapter un tant soit peu à l'humain me l'a rendue sympathique. Et puis elle prend le temps de me former correctement. Mais c'est peut-être parce que cette fois, ma formation n'est pas rémunérée...

- ...et là, tu changes le P.U. [prix unitaire] sur la facture.
- Et je mets quoi ?
- Pour l'Entraide et tout ça, c'est 60 euros.
- Et sinon, si je prends quelque'un hors 115, c'est les tarifs qui sont affichés là ? [90 euros la simple, petit-déjeuner non compris]
- Ah non, non ! Tu la fais, genre, à 60 aussi. Des fois un peu plus, des fois un peu moins, je te dirai.
- Mais pourquoi ? Mis à part le fait qu'il y ait plus de petit-déjeuner sur place, c'est les mêmes services qu'avant, non ?

— Bah oui, mais bon... Maintenant qu'on fait de l'hébergement d'urgence, je peux pas... l'environnement... 'fin tu vois, quoi...

Je vois même un peu trop bien, et je sens mon café me remonter dans l'œsophage... Heureusement, je vois quelqu'un s'amener vers nous. Ça fait diversion. C'est le type qui était venu farfouiller dans le bureau pendant mon « entretien ». Les présentations sont aussi concises et mystérieuses qu'avec Gérard : « C'est Alphonse », me dit Fred. Il est venu chercher « une clef pour le resto », pour une raison tout aussi mystérieuse. Mais il y a tellement de passage et de prénoms que j'ai arrêté d'essayer de comprendre. C'est Alphonse. Parfait. Je note quand même que c'est la seule personne que je vois sans masque depuis que je suis là. Il repart comme il est venu.

Ça sent le brûlé...

Elle s'en est aperçue tout de suite, elle a cavale à la salle petit-déj' direct. Bilan : une très épaisse couche de crasse cramée sur le bord intérieur du micro-ondes. Quiconque a déjà géré ce genre d'engin en collectivité le sait : « tant que ça marche, c'est que c'est pas grave ». Mais j'ai l'impression qu'ici, la maxime c'est plutôt : « fais ce que tu veux, du moment que ça crame

pas ». Et elle me raconte en détail un départ de feu au sous-sol ; et son mec qui descend là-bas avec une serviette mouillée sur la tête. Et tous les résidents sur le trottoir (« sinon t’imagines ? Un qui reste brûlé vif ! Qui pourrait vivre avec ça ? »)

Mais, bien que ça la fasse parler beaucoup, on peut pas se faire deux heures là-dessus (à moins qu’elle me montre comment me servir de chaque type d’extincteur, et elle avoue n’en avoir aucune idée). Elle s’était rendu compte comme moi l’autre jour qu’il était aussi ridicule que bizarre de redemander les noms des résidents à chaque fois qu’ils réclamaient leur clef. Elle a donc dit au collègue de me faire une grille où je vois, par chambre, s’il y a ou une femme seule, ou un homme seul, ou une famille, avec enfants, de quel âge, etc. C’est beaucoup plus respectueux pour les résidents et pour moi de faire comme ça, ça m’évite de poser des questions saugrenues et humiliantes.

Je n’aime pas du tout non plus cliquer les gens qui rentrent, et Fred se rend très vite compte que je fais seulement semblant de regarder ma liste avant de donner les clefs :

- C’est dégueulasse de devoir dire aux gens qu’ils ont pas droit aux visites, ici. Que leur

mère peut pas passer une heure là, qu'ils peuvent pas se vider la tête avec une cousine, une soirée... Surtout quand ils sont là depuis un an et demi ! Mais le truc, c'est qu'on a des procédures de mise à l'abri. Un mari violent peut se pointer. Va faire la différence ! Même quand tu connais les visages, c'est pas possible. Alors, pas de visite. Pour personne. C'est tout. Téléphone, pareil. Et tu regardes ta grille.

No comment

- En cas d'urgence, c'est ces numéros-là que tu dois appeler. Ouais, y a un ordre dégressif. Mais tant que c'est pas la nuit, tu m'appelles moi, OK ? Mais la nuit, je réponds pas. A moins que le toit s'écroule ou qu'un gars se fasse planter. Tu m'appelles, même si c'est la nuit, dans ces cas-là. Alphonse, c'est le mec avec la doudoune verte que t'as déjà dû voir, c'est mon patron. 'fin... du coup, c'est *notre* patron. Voilà, quoi.

Voilà pourquoi le type que j'avais tutoyé en pensant que c'était un collègue de la maintenance m'avait regardée bizarrement et ne m'avait pas répondu. C'était pas un handicap mental. En fait, c'était le patron.

Jeudi

10 heures 55, toujours. Le pli est pris : je salue d'abord Gérard, Fred arrive peu après et tâche de m'expliquer le travail entre deux coups de fil. Ce jour-là, alors que je me suis mise à patauger dans le logiciel, Leila nous rejoint à la réception avec une grande poche en tissu bleu dans une main et un sac poubelle dans l'autre :

- C'est quoi ça ?
- Ah ! C'est pour le linge, ça.
- Et je fais quoi avec ça, moi ?

Fred lui prend les sacs des mains et les lui désigne l'un après l'autre :

- La lessive propre, avant, tu la mettais dans celui-là, maintenant, il faut la mettre dans celui-là.

Leila se fait répéter la chose une fois ou deux, pour être sûre d'avoir compris de quoi il était question, avant de disparaître à nouveau dans les méandres de l'hôtel.

- Elle parle pas tout-à-fait français, explique Fred, si elle comprend pas du premier coup, tu reformules, elle finit toujours par piger. Tiens, j'y pense, je vais te donner son numéro et celui de Wassila, au cas où t'aies besoin de leur dire quelque chose et

qu'elles soient dans les étages. Voilà, je te les marque là. Et tu vois, ce numéro-là, c'est celui d'Alphonse. Tu l'appelles s'il y a une catastrophe, et que je réponds pas. Et là, c'est celui de Rita. Mais c'est vraiment si t'arrive à nous joindre ni moi, ni Alphonse. C'est la patronne, elle. Et si vraiment *personne* décroche, là, c'est celui de Blandine.

Blandine ?... Pour un mystère élucidé, on vous en offre un nouveau gratuitement. Sans transition, Fred prépare un café avec quatre sucres et sort deux Red Bull pour « Madame Glucose ». Je ne peux d'ailleurs pas m'empêcher de remarquer que les boissons sont hors de prix. Je remarque aussi qu'elle est notée comme « H seul » dans ma grille d'occupation des chambres avec, sur la ligne de commentaires : « transsexuelle habillée en femme ». Madame Glucose est trop complexe pour ces petites cases fonctionnelles...

Un monsieur très poli s'amène, demande s'il peut se servir du micro-ondes :

- Oui, oui, bien sûr ! Par contre, vous pouvez pas manger dans la salle.
- ...

— Ben oui, désolée...

— D'accord, d'accord. Pas de problème.

Dans mon souvenir, Fred parle de « manger dehors » (il fait 7 °C). Pourquoi pas dans la chambre ? J'ai peut-être mal compris...

Une dame BCBG, à la dégaine d'une électricienne de Moudenc, se présente peu après à la réception :

— Je viens vous prévenir qu'il y a des SDF dans le parking !

— Ah bon ? fait Fred.

— Oui ! Je les ai vus à l'instant !

Et de décrire par le menu comment elle les a vus, pourquoi et quand elle les a vus, combien ils sont, où ils sont, à quoi ils ressemblent, etc.

— Je préviens mon responsable, lui dit Fred

Puis, après le départ de la dame :

— C'est le bureau des plaintes ici, je te jure !

Comme directement téléporté depuis l'Enterprise¹, Gérard apparaît soudain, sorti de nulle part (je ne saurais d'ailleurs pas dire quand il est parti) :

— Qu'est-ce qui t'arrive encore, Fred ?

¹ Le vaisseau spatial de Spoke.

- Madame Muche vient de me dire qu’il y a des SDF sur le parking. Mais je les vois pas²...
- Ah ben ! Je vais m’en occuper, moi ! Je vais les virer, moi !

Puis il disparaît à nouveau. Fred m’explique alors qu’il est hébergé ici par le 115 depuis plus d’un an :

- Il dort dans la chambre juste derrière la réception. Il s’est mis à aider, et puis, au bout du compte, les patrons ont fini par l’embaucher pour qu’il ait un petit revenu.

Voilà qui explique ses mystérieuses apparitions et disparitions. Ce n’est donc pas un personnage de SF venu du futur.

Sans transition, Fred décide de me montrer le tableau des voyants incendie, qui s’avère être derrière

² A gauche du poste de réception, un petit écran d’ordinateur diffuse des images de vidéosurveillance (je ne sais pas si ça enregistre). Les deux tiers de l’écran sont occupés par la face intérieure de la porte du parking et ses environs. A cette vision paradisiaque s’ajoutent huit rectangles plus petits qui regardent d’autres zones garnies de voitures. Sauf le D2, où l’on voit un bout de l’entrée de l’hôtel et de la réception (mais pas le réceptionniste, heureusement), et le D7, où on ne voit rien du tout.

mes affaires, dans le renforcement où elle m'avait dit de les poser. La chose se situant à un dizaine de centimètres du sol, on s'assied par terre pour l'observer. Et c'est comme tout ce que je vois ici depuis que je suis en formation : très simple et impénétrable à la fois. Pour vraiment comprendre ce truc, il faut avoir une idée claire de l'organisation de l'hôtel en arrière-plan dans la tête. Donc avoir passé suffisamment de temps ici. Mais suffisamment, ça fait combien ?

— Hé oh ? Y a quelqu'un ?

On se relève, Fred et moi. La dame qui avait appelé sursaute :

— Ah ! Vous avez fait peur ! Cachées derrière !

Puis, se tournant vers Fred, elle ajoute en sautant littéralement de joie :

— Tu sais, Madame, c'est aujourd'hui !

— Ah bon ? C'est aujourd'hui ?

— Oui, oui ! Aujourd'hui !

Je ne saurai pas ce que c'est. Mais ça fait plaisir quand même !

Vendredi

Aujourd'hui, Fred veut m'expliquer le boulot de nuit. Entre autres choses, il faut remplir, comme ailleurs, le cahier du veilleur. C'est une sorte de carnet de liaison où on doit noter s'il s'est passé quoi que ce soit de notable pendant la nuit. Et ici, comme en résidence hospitalière, on doit écrire les numéros de chambre des personnes qui ne sont pas rentrées.

- Mais cette liste-là, tu dois la regarder aussi pendant la journée, et tu repasses en fluo ceux qui reviennent. Parce que si quelqu'un reste absent trop longtemps, on doit le signaler au 115 [en fait, deux nuits]. Tu vois, eux par exemple, ça commence vraiment à faire un moment qu'on les a pas vus, je vais être obligée de le faire remonter. J'aime pas trop faire le flic comme ça, surtout qu'eux, je pense qu'ils sont avec de la famille. Mais une fois, par exemple, on avait une dame en mise à l'abri qu'a disparu pendant deux jours, on s'est vachement inquiété. Mais en fait, elle était avec ses petits-enfants.

Plus tard, justement, un mec au téléphone me demande « Madame Fred ». Il lui dit qu'il voudrait partir une semaine en Algérie voir ses parents.

- Mais vous avez déjà pris quatre jours pour le travail ce mois-ci ! Moi je peux pas vous couvrir indéfiniment ! ... Ben oui... Ben non... Ben vous les appelez, vous, pour leur dire. Voilà.

Réussir à joindre le 115 pour voir autre chose que ses quatre murs... Bon courage, mon ami !

Fred revient rapidement sur la question, mais elle change vite de sujet :

- Tiens, on a une résa pour la 402, ce soir ! Tu vas l'enregistrer et faire la facturation, ça te fera pratiquer.
- Ah, ça y est ? La douche est réparée ?
- Euh... Non, en fait c'est pour un copain du patron, du coup on s'arrange, quoi... Donc tu me la remets en « indisponible » pour les dates suivantes. Ça tombe bien ! Comme ça tu réviseras ça aussi, en même temps...
- Bon, OK. Mais pour la facturation, dans P.U. [prix unitaire], je mets quoi ? 60 ?
- Ah, ben non, non... T'as qu'à mettre, euh... 50...

Quand on parle du loup... Alphonse entre en scène et, après m'avoir saluée du bout des lèvres, se lance dans un examen visuel de ma tenue, qui se termine par une moue perplexe devant mes collants à motifs. C'est à ce moment que je me souviens les avoir achetés justement parce que je trouvais ça rigolo qu'ils soient si moches (variations autour des fêtes de fin d'année, par le grand couturier Lidl). Puisque j'ai pas droit au jean... Mais lui, en revanche, semble disposer d'une dérogation au fait de se rendre présentable pour accueillir le public : une heure plus tard, en revenant à la réception, il fera constater à la ronde que la fermeture éclair de sa doudoune d'un vert vif à faire pâlir d'envie la DDE est coincée. Le type entré après lui lui fonce dessus sans la moindre hésitation et entreprend de régler le problème. Gérard se marre :

- Ah, ben ! Il faut au moins un technicien pour réparer ça, hein ! Un spécialiste !
- S'il sait réparer les douches et changer les interrupteurs, il doit bien pouvoir décoincer une fermeture !

Arrive un autre type, que j'avais déjà croisé une ou deux fois :

- Ah, ben ! C'est du propre ! Je tourne le dos cinq minutes et voilà ce que je trouve !
- Il s'est coincé sa fermeture !
- Oh, con ! Si c'est un cas de force majeure, alors... C'est finalement la doudoune qui aura le dernier mot. Alphonse remonte péniblement son jean qui lui est descendu jusqu'au milieu des fesses et s'adresse à Fred en partant :
- Au fait, la 402 ce soir, c'est annulé, hein ! Tu me l'enlèves.
- Ah ? Bon.
- Y a pas moyen de relouer quand même ? Même pour une nuit ?
- La douche marche pas, vous savez bien ! C'est même là-dessus qu'on se galère depuis plus d'une semaine ! Je peux pas dire au client de faire la plomberie, si ? Moi, je veux bien vous dépanner pour vos potes, mais je suis pas magicienne, quoi !

Alphonse esquivé l'averse et sort sans répondre, en continuant désespérément de remonter son pantalon.

Lundi

Aujourd'hui, je pense que je suis plutôt venue pour la forme, pour refaire le tour des infos, et reconnaître les visages. Sinon globalement, j'ai à peu près compris ce qu'on attendait de moi. On refait le point sur le logiciel et les consignes avec Fred quand, ô surprise, elle prend un coup de fil. Je m'occupe de mes oignons, mais j'entends quand même assez clairement qu'il est question d'un recouvrement de créance pour le CCAS. Je remarque aussi, au milieu de la marée de papiers qui entoure le poste, une petite note qui dit « Contrat Justine ». C'est vrai que j'aimerais bien qu'on en parle enfin, de ce truc... Fred raccroche :

— Désolée, hein, c'était la comptable.

Je ne relève pas, et lui désigne simplement la petite feuille devant moi.

— Ah oui, ça... Justement, c'est pas pour toi, c'est pour la comptable, il faut que je la rappelle pour voir ça avec elle.

— Mais je signe quand, du coup ?

— Ben, comme tu veux, au pire quand tu viens samedi, je te le laisse pour que tu le signes...

Ou sinon, tu peux passer dans la semaine, si tu veux, pour qu'on le regarde ensemble...

On convient du vendredi matin. Deux gamines d'une petite dizaine d'années chahutent dans le couloir et s'approchent de la réception, asticotent Fred avec un sourire espiègle. Elle reste patiente, les fait rire un peu, puis :

- Et maman, elle est où ?
- Dans la chambre.
- Et elle sait que vous êtes là ?
- Oui, oui !
- C'est vrai, ça ? Allez, vous remontez maintenant !

Elles insistent un peu, puis finissent par obéir. Fred se rassoit d'un air accablé en se tenant les tempes :

- Je me traîne un de ces mal de crâne depuis ce matin je te jure... Ça passe pas, même avec le cachet... Bref, les deux petites, là, méfie-toi, parce qu'elles ont tendance à faire des conneries. Un coup, elles se sont carapatées sans rien dire à leur mère, elles sont allées au Primark et puis... Bref, fais gaffe, quoi.

Je hoche la tête, en me demandant quand même ce qu'elle entend par « faire gaffe ».

— Sinon, t'avais peut-être des questions ?

J'en profite pour revenir sur les deux points qui me taraudent : comment se faire à manger si c'est interdit dans les chambres et qu'il n'y a qu'un minuscule micro-ondes pour une soixantaine de chambres ; et comment faire la lessive, puisque les résidents n'ont pas accès aux lave-linge de l'hôtel. J'avais déjà posé ces questions sans obtenir de vraie réponse. Ça se précise cette fois : le point est sensible, il semble presque tabou. Fred est gênée, répond à peine, et quand elle répond, c'est par des suppositions :

— Soit ils vont dans leurs familles, ou ils ont des colis de distribution... Sinon, on peut faire des trucs au micro-ondes, hein ! J'ai cherché pour Gérard, comment faire une omelette comme ça... Eh ben on peut, figure-toi !

Quand on se retrouve dans la purée, qu'elle soit cuite au micro-ondes ou autrement, je ne suis pas certaine qu'on se réjouisse particulièrement de ce genre d'information. Mais je le garde pour moi. Et la lessive ?

— Ben, ils vont à la laverie, je pense...

Je lui dis combien ça coûte, d'aller à la laverie. Elle semble très surprise, et encore plus gênée :

- C'est vrai qu'il y en a pas mal qui font ça dans les baignoires, mais y en a pas dans toutes les chambres non plus... Et puis ça, ça peut poser problème aussi... Une fois, on a eu un dégât des eaux, comme ça...

Gérard, suite à une de ses apparitions soudaines dont il a le secret, saisit la conversation au vol. Il parle d'aller au Ramier. Je me dis que quand même, c'est pas à côté. Mais voyant Fred toute pâle avec les doigts sur ses tempes, je décide de ne pas l'accabler davantage. Je demande simplement à venir au moins une fois de nuit, même si elle me dit que c'est pas nécessaire. Je me souviens de ce que m'avait dit une ancienne collègue, veilleur depuis dix-neuf ans : « Les filles de jour, elles te disent des fois comment faire ton taf, tout. Sur la liste de consignes, c'est sûr que ça paraît évident, comme ça. Sauf que de nuit, c'est pas pareil ; les gens sont pas dans le même état d'esprit, on n'est pas confrontées aux mêmes situations ; même le temps, il s'écoule d'une autre manière. Et t'es le seul maître à bord, en fait. Alors la liste de consignes, tu penses... Au mieux, ça t'occupe quand tu t'ennuies. Pour comprendre, il faut venir à ce moment-là, et voir. » J'ai eu l'occasion de vérifier à plusieurs reprises à quel point c'était vrai. Je

viendrai donc jeudi soir, quand « Firmin » sera de service.

Jeudi

20 heures 55. Voilà donc ce fameux Firmin, celui qui sait faire les tableurs et a donc été chargé de me faire la grille d'occupation des chambres. Tiré à quatre épingles, sans une mèche qui dépasse de son petit catogan, avec sa chemise blanche impeccable et son pantalon noir, il jure un peu avec le joyeux bordel qui règne à la réception. L'incontournable Gérard est là aussi, et me salue avec enthousiasme.

Je remarque au passage que Firmin vouvoie presque tout le monde. Ça me fait un peu bizarre, parce que j'avais pas senti les choses comme ça, ici. Je comprendrai plus tard qu'en fait, dans sa tête, il doit vouvoyer seulement les « vieux ».

Passé un couple d'une vingtaine d'années avec une poussette. La femme a mal au ventre, elle a peur que ce soit l'appendicite. Longue conversation qui mobilise tout le monde, pour en venir au diagnostic que l'appendicite, c'est fulgurant, c'est d'un coup, donc ça doit pas être ça.

- Mais si ça dure, tu devrais voir un toubib quand même, lui dit Firmin.

- Mais les toubibs, ils prennent pas de nouveaux patients !
- Ah, mais c'est parce que t'es pas de Toulouse, que tu dis ça ! Ici tu peux trouver, facile !
- ...
- Ou sinon, y a Médecins du Monde ! Tu vois la gare routière ?
- Ben non, chuis pas de Toulouse !

Firmin imprime un plan, l'affaire s'arrange. La dame ajoute que l'assistante sociale lui a trouvé un appart.

- Ah ouais, genre pour six mois, répond Firmin, le visage soudain fermé.
- Ben... Je sais pas, je crois pas qu'elle m'ait dit...

Ils remontent sans qu'on en sache plus.

— Z'êtes pas fatigué, Gérard ? lance Firmin.

Il a beau le vouvoyer, il lui enverra des fions toute la soirée. Des fois, ça passe. Des fois, Gérard rit un peu faux. Une fois ou deux, il pâlit franchement. Je suis mal à l'aise.

Une respiration : on fait le tour de la fameuse « liste de consignes » propre au veilleur. Il me montre le verrouillage de la porte d'entrée, avec moult recommandations : « je veux pas être insultant, hein,

mais s'il arrive un gars bourré, essaye pas de t'interposer, t'es pas équipée pour ça. Il faut essayer de le calmer, de...» Ayant été barmaid à Berlin, gare de l'Est, je rigole. Mais si ça peut lui faire plaisir de me mettre en garde... Il embraye sur un laïus sur le fait de se distancier, de ne pas se laisser attendrir par les résidents. Fort heureusement, il est interrompu par une jeune femme qui le coupe au milieu de sa phrase :

— Tu me donnes du PQ ? Et la femme de chambre, elle passe ou elle fait Ramadan ? Ça fait depuis que je suis rentrée de Lyon que je l'ai pas vue !

Firmin marmonne avec le rouleau dans les mains. J'entends un vague « deux semaines ? » ; la nana lâche pas l'affaire :

- C'est quand, que je suis rentrée de Lyon ? Ça fait un mois, non ? Je te jure, je l'ai pas vue !
- Je préviens ma responsable.
- Parce que si j'avais du matos, hein ! Ce serait pas pareil, tu vois ! Mais là, j'ai sacrifié deux serviettes de l'hôtel pour nettoyer... Tu lui diras ça, hein, à ta « responsable » !

Comme Gérard, j'ai l'impression que Firmin comptait me « faire voir, un peu », vu que je suis nouvelle. Sur ce coup-là, ça semble compromis. Il se

tourne vers moi d'un air un peu piteux. Je me compose donc un visage naïf et déconcerté : je veux qu'il me parle et pour ça, je dois le laisser occuper le terrain. Ça peut paraître con, mais ça marche très bien : en une demi-heure, j'apprends plus de choses qu'en une semaine : sans que je lui aie rien demandé, il me fait le récit détaillé d'une bagarre qui a eu lieu à la réception pendant le confinement : « C'était chaud, hein Gérard ! — Ben je pense bien ! J'ai dû faire valdinguer le mec de l'autre côté ! Deux heures qu'ils ont mis à arriver, les flics !!! ». Et l'histoire du mari violent qui gueule comme un veau devant la façade pour récupérer sa femme : « Et maintenant, il vient plus ? » je demande. « Ben non, elle est plus ici, sa femme... » Il cherche d'autres histoires à la testostérone, mais finit par se rendre compte que j'ai cessé de l'écouter. Il trouve une autre idée : notre patron est aussi celui du resto de la rue d'à côté. Voilà qui explique un tas de choses... Voyant mon intérêt, il poursuit :

— Mais lui, d'façon, il vient là que pour faire rentrer le fric, je... Z'avez pas sommeil, Gérard ?

Soit Gérard ne comprend pas les injonctions implicites de Firmin, soit il fait semblant (je pense qu'il fait

semblant) mais au bout d'un moment, il finit par capituler et part se coucher. Firmin poursuit, sans transition :

- Ils cuisent le pain du resto ici (d'ailleurs c'est du congelé, hein, 'fin bref...), et c'est Leila qui se tape leurs serviettes à laver ! Mais rien qu'avec l'hôtel, j'ai regardé, le patron, il rentre dans les 120 000 par mois ! Tu te rends compte ?!
- Non.
- Ben, c'est beaucoup, quoi. Mais sinon, il est pas chiant. Il prend son fric, il dit rien. 'Fin si, juste, je le trouve des fois un peu chelou avec les meufs.
- Comment ça ?
- Bah, il les regarde bizarre, il dit des fois des trucs chelou... 'Fin, tu vois, quoi... Je pense pas qu'il te fera chier toi, mais je me dis que si j'étais une meuf, j'aimerais bien le savoir, quoi...

Je me dis : s'il a quelque chose de précis à dire, qu'il me le dise et qu'on en finisse. Je le regarde, j'attends. Mais il ne dit rien, sa phrase se noie toute seule. Il semble soudain se rappeler d'un truc capital :

- Ah oui ! Surtout, oublie pas que les résidents ont pas droit aux visites !

Ça, c'est un scoop !

- Une fois, une femme en instance de divorce est venue avec son neveu. *Son propre neveu, à elle*, hein ! Il venait juste pour l'aider à monter ses bagages, tu vois. Mais pour lui, elle avait pas à divorcer. Et il lui a foutu sur la gueule sur le palier.

Je connais déjà cette histoire, et j'ai bien compris la problématique des mises à l'abri. Que c'est, à raison, un sujet d'inquiétude. Mais une réponse qui transforme l'hôtel entier en bunker est-elle adaptée ? Et résout-elle vraiment le problème ? Firmin récite, je ne peux pas l'interroger là-dessus : on lui a dit de me refaire la leçon, au cas où j'aie pas imprimé la première fois. Je décide de patienter jusqu'à ce qu'il se lasse tout seul en hochant la tête. Mais je n'ai pas à attendre longtemps : sitôt qu'il considère sa mission comme remplie, il se tourne vers moi d'un air entendu :

- Sinon, t'as des questions à poser à quelqu'un qui soit pas de la chefferie ?

Tiens ? Il est peut-être moins tarte qu'il en a l'air, en fin de compte... Et je remets sur le tapis le fait que les résidents ne peuvent pas manger dans la salle à manger, parce ce que, rien à faire, j'en reviens toujours pas. Firmin est aussi gêné que Fred, décidément, le sujet est tabou. Il me marmonne plusieurs trucs qui tournent en rond et qui donnent en substance : « même si ça va contre tes principes, fais comme on te dit si tu veux pas avoir d'emmerdes ». Je change mon fusil d'épaule et l'interroge sur les tarifs des chambres qu'on loue hors 115. Là non plus, rien de nouveau sous le soleil, et un empressement qui traduit une gêne manifeste :

- Oui, oui, c'est dans les 60, mais moi, j'appelle toujours Fred, pour être sûr.
- Mais du coup, le ménage, c'est...
- C'est comme en hôtel classique, tous les jours, comme en hôtel classique.
- Mais alors regarde, la différence de prix avec le tarif de base, si le service est le même, ce qui est affiché, là...
- Ah, d'accord ! Non, mais oui, mais non, non ! Ce qu'est affiché là... Non, non, ça c'est pas...

On s'en sert plus, de ça, de toute façon. Toi, tu t'en occupes pas.

- Mais l'Entraide paye 60 par nuit, que je sache ! Le même prix, donc. Et le ménage est fait une fois par semaine (apparemment). Alors ? Je comprends pas.
- Ah, ben oui ! Mais, heu...
- C'est que, si on me demande, tu vois, je voudrais pas avoir l'air con ! Je me dis que j'ai peut-être loupé un truc...
- Nan, mais t'inquiète, on te demandera pas ! Pis je vais te dire, les locations hors 115, on les prend deux nuits maximum ! Sinon, ça pourrait nous faire louper une résa de l'Entraide, et leurs résas à eux, elles durent des mois ! Donc du coup, on y perdrait, tu vois.

Oui. Je vois. Je vois aussi que Firmin a l'air d'être assis sur une aiguille chauffée à blanc, il ne tient pas en place. Change de sujet, et se met à me parler d'un certain « V », que je remplace, apparemment parti avec perte et fracas. Mais il reste tendu et enchaîne sur autre chose : l'ex-femme du patron, Rita, qui risque de passer dans mes premiers jours, pour vérifier que je

porte ni jean, ni baskets blanches, que j'ai bien arrosé les plantes et nettoyé les traces de doigts sur les portes vitrées. Des choses extraordinairement banales. Je réalise soudain que ce sont les réponses aux questions qu'il pensait que je lui poserais quand il a pris ses airs de conspirateur tout à l'heure. Je me suis bien ramassée, sur ce coup-là. Faut que je me rattrape :

- Et sinon, ça fait longtemps que t'es là ?
- Ben, un peu plus d'un an, déjà...
- Et tu te plais ?
- Ben, ça paye le loyer, quoi... Moi, à la base, j'ai un master d'anglais, mais... Et toi, t'as fait des études, un peu ?
- Une licence d'espagnol, mais ça fait un petit moment.
- Ah, oui ! Moi, mon master, je l'ai passé il y a trois ans ! Et toi ?
- Ben, je sais pas... 2010, ça te paraît loin ?
- Oh ! Ah, oui... Je pensais pas que t'étais si...
- Quoi ?
- Non, rien. Oublie.

Je vois surtout qu'il perd subitement l'air je-sais-tout qu'il avait traîné tout le reste du temps. Toujours est-il qu'on rigole du quiproquo et qu'il se détend. Il finit par

me donner son avis sur la situation de l'hôtel vis-à-vis des familles :

- Avant, les gens, ils restaient que 3-4 mois, ici. Maintenant c'est plus longtemps, c'est rapport à la politique gouvernementale « plus personne dehors ». Du coup, ici, c'est pas adapté, c'est évident, mais c'est de l'urgence, c'est pour ça, quoi...
- Mais il y a toujours du monde dehors, t'as vu... Et puis sur un an et demi, ça commence à ressembler à du pérenne, tu trouves pas ?
- Si, si... Mais quoi faire ? Moi, je suis juste réceptionniste, moi... Je sais pas, moi... Je sais pas !

Vendredi

Rien de notable à dire sur la signature du contrat, si ce n'est que les gens sont toujours surpris que je veuille venir le signer en présence du responsable. Je n'en ai pourtant encore jamais vu un seul qui ne contienne aucune erreur, notamment dans mon nom de famille. C'est le cas ici aussi, bien entendu. Et même d'autres trucs qui auraient pu être plus emmerdants. Mais on répare, on relit, on signe. La période d'essai est bien de deux mois, renouvelable une fois. Ne prenons aucun risque... Fred me sourit, et me dit « Bisous ! » quand je m'en vais.

Bisous ? C'est sûr que ça vaut mieux qu'un coup de pied au cul. Mais venant de ta cheffe, ça surprend !

Samedi

6 heures 50. Je rencontre Luc, le collègue qui était de service cette nuit. Il est moins ostensiblement déguisé en réceptionniste que Firmin, aussi je ne remarque pas ses fringues. Je me dis juste qu'il a l'air d'un étudiant, l'air détendu, et plutôt content de me voir arriver, ce qui semble logique au bout d'un service de douze heures :

- Installe-toi tranquille, il dit. Tu vas voir, j'ai pas grand-chose à te raconter, hein ! C'est calme, en ce moment.

En effet : l'hôtel est complet, il ne s'est rien passé de spécial pendant la nuit, donc pas de consignes particulières.

- Ah si, attend ! Fred t'as laissé des p'tits mots, là, je crois...

Parmi le fouillis de notes sur papier brouillon dont Fred aime à décorer le poste, on en trouve deux qui pourraient m'être destinées : « Ne pas donner de serviettes ou de couvertures en rab si on t'en demande » ; « dire à la 28 qu'en début de semaine proch. on pourra lui proposer une # plus gde. Je lui ferai visiter avt pr qu'elle la voie ».

Luc s'attarde un peu : je vois bien qu'il voudrait être gentil et ne pas me laisser en plan trop vite pour mon premier jour, mais qu'il a aussi une terrible envie de se carapater pour enfin se poser chez lui. Je lui dis de filer et lui souhaite une bonne nuit.

Peu après, alors que le jour n'est pas encore levé, arrivent deux personnes qui trimballent une quantité impressionnante de choses diverses dans des sacs et dans une poussette. J'essaye de savoir qui ils sont, si je peux les aider à porter tous ces trucs, et où. Mais ils ne parlent pas du tout français, ni aucune langue que je connaisse. Je laisse tomber. Mais dix minutes plus tard, la femme revient en poussant devant elle un garçon qui doit avoir douze ou treize ans. Il sert d'interprète. Ses parents ont cru que je demandais quelque chose de précis et sont montés le réveiller pour savoir quoi. Il n'a même pas l'air contrarié qu'on l'ait tiré du lit pour rien et m'explique en souriant que ses parents ne parlent qu'albanais, qu'ils sont à la 14 si jamais ils me réclament leur clef plus tard, et qu'ils n'ont pas besoin d'aide, merci, tout va bien. J'aurais toutefois plusieurs occasions de leur filer un coup de main pendant la journée et le lendemain, car cette famille semble opérer

une sorte de déménagement perpétuel, sortant sans arrêt de gros sacs de l'hôtel, sur un vélo, dans la poussette ou à bout de bras, et en ramenant d'autres tout aussi volumineux peu après.

Mais à part eux et trois ou quatre hommes seuls qui partent travailler, je ne vois pas passer beaucoup de résidents pendant la première heure. Ceux qui viennent sont « des amis de la maison », qui pour boire son café, qui pour réparer la douche, qui pour qu'on lui mette son journal de côté, puis le patron lui-même, qui me demande si je sais me servir de l'ordi parce qu'il voudrait partir en Tunisie et aurait besoin que je lui dise quelles pièces il doit fournir rapport au Covid, et où est-ce qu'il pourrait aller se faire tester. J'essaye de regarder, mais la bécane choisit ce moment-là pour planter, et je me retrouve face à un écran noir. Je préviens Alphonse, mais il n'a pas l'air de comprendre ce que je lui dis et me repose les mêmes questions. Deux heures plus tard, quand j'ai enfin réussi à remettre le truc en route, je réalise qu'il roupille dans le bureau.

Le monsieur russophone de la 40 qui marche avec deux béquilles me demande comment je vais et me fais comprendre que lui, pas du tout, me désignant le ciel

gris, puis son bras et sa jambe droite en disant : « métal dedans ». J'apprendrai plus tard qu'il s'est fait ça en tombant d'un échafaudage. L'humidité le fait souffrir. Mais il refuse obstinément que je lui tienne la porte pour sortir.

Puisque nous en sommes là, voilà l'occasion pour moi d'écrire tout le bien que je pense de ce bidule stupide et inopérant, insulte permanente aux handicapés, aux poussettes et aux vélos, qui ne semble avoir été conçu qu'à la seule fin de leur compliquer l'existence. C'est une entrée à double battant, dont chacune des portes mesure à peine un mètre de large et n'accepte de rester ouverte que si l'on appuie fermement sur l'un de ses bitoniaux du bas avec le pied (quand on en a un qui marche, hein !), et encore, pas toujours. Ce qui fait qu'à chaque fois qu'une maman parvient à se faufiler par cette ouverture avec sa poussette pour entrer ou sortir, elle se prend littéralement un coup de porte au cul.

Je sors fumer une clope avec Gérard, parce que j'en ai marre qu'il essaye de regarder ce que je note par-dessus mon épaule. Déformation professionnelle, peut-être :

- J'ai été chef de sécu pendant plus de dix ans, dit-il, et je me suis retrouvé là après mon divorce... Ça peut arriver à tout le monde, hein ! Des vies de chien qu'on a, tiens ! Ouais, des vies de chien... Mais moi, j'ai droit d'inviter du monde ici, hein, tu sais ! C'est Fred qui l'a dit aux patrons, parce que moi, comme je bosse là, ben c'est pas pareil, tu vois... Non, moi, c'est pas pareil...

Madame Muche nous interrompt. Elle veut voir sa voiture. « Pas la sortir, hein ! Juste la voir », précise-t-elle. Peur qu'elle s'ennuie d'elle, sans doute... Elle s'éloigne en direction du parking, toute guillerette. J'écrase ma cigarette et je rentre pour lui ouvrir [la commande d'ouverture est à la réception]. Gérard me suit, et la dame de la chambre 12, étudiante, je crois, entre juste après lui. Le visage enfoui dans son écharpe, elle essaye de passer le plus vite possible. Peine perdue :

- Et le masque ! lui beugle Gérard. Il est où, ton masque ? Hein ?!
- Je l'ai perdu, je...
- Je m'en fous tu l'as perdu ! Tu viens pas ici sans masque ! Tu...

Je lui donne vite sa clef et elle s'enfuit par les escaliers. Gérard continue à gueuler tout seul. J'essaye de lui dire qu'il n'y a pas non plus de quoi en faire un fromage, mais ça l'énerve encore plus. Au bout d'un moment, il finit par se souler tout seul à brailler la même chose en boucle et m'annonce qu'il part faire la sieste. « Tu m'appelle s'il y a quoi que ce soit, hein ! » Ouf.

15 heures 13. Un mec siffle vers le ciel devant la façade de l'hôtel.

15 heures 15. Il enfile soigneusement un masque et passe timidement une tête par la porte :

- Pardon Madame, il est pas là Petia ? Je l'appelle, il répond pas...
- Euh... Petia...

(coup de bol, son prénom était marqué sur l'un des post-it de Fred, avec son numéro de chambre)

- C'est la 57, c'est ça ?
- Euh... Je crois.
- Ben si, a priori, ils sont là. Mais je peux les appeler, sinon. C'est de la part de qui ?
- Merci beaucoup ! Moi, c'est Nikki ! Merci !

Il n'attend même pas que Petia descende. Le temps que je relève le nez du téléphone, il est retourné l'attendre

sur le trottoir d'en face. Ce sont des ados du même âge, des copains, peut-être des cousins, j'ai l'impression qu'ils ne peuvent pas se voir ailleurs que dehors.

Les papi-mamie de la 62 m'annoncent qu'ils vont récupérer leurs affaires dans le petit garage derrière l'annexe. Précision utile : la porte sonne quand on l'ouvre, rapport aux vols, on doit savoir qui est là-bas. En entendant le bip, la terreur de la réception sort de sa tanière :

- C'est qui qu'est là-bas ?
- Ben, la 62, ils devaient récupérer un truc...
- Mais ils peuvent pas y aller tous seuls ! Faut les accompagner !

Et il se lance à leur poursuite. Je l'entends vociférer depuis le poste au moment où il les rejoint. Ça commence à me courir, ça. Je laisse tout en plan et me dirige vers le bruit :

- Arrête, Gérard ! Je leur ai dit qu'ils pouvaient y aller, les engueule pas ! C'est ma faute, OK ? Laisse-les tranquilles.

Je m'attends à un nouveau chapelet interminable, mais cette fois, sa colère tombe d'un seul coup :

- Je les engueulais pas, marmonne-t-il, je disais juste gentiment... Ils le savent, quoi... 'Fin comme ça, du coup, tu sauras toi aussi, quoi... Faut aller avec eux...

Je suis contente de voir revenir Luc et de lui repasser le témoin. Je remarque qu'il a apporté son ordinateur. J'avais bien songé à prendre le mien, moi aussi, mais j'avais renoncé à cause de l'exigüité du poste. Je me demande où il peut bien réussir à le caser mais tout s'enchaîne très vite, je suis fatiguée, et la personnalité tonitruante de Gérard occupe tout l'espace, si bien que j'en oublie de poser la question et me carapate à mon tour.

Dimanche

6 heures 50. Même topo qu'hier avec Luc, qui retarde un peu son départ en voyant un groupe de mecs complètement torchés s'amener vers nous en nous demandant une chambre. Quand ils reviennent une demi-heure après, je me dis d'abord qu'ils attendaient que je sois seule pour réessayer, mais je réalise ensuite qu'ils ont fait le tour des hôtels du quartier et ont oublié qu'ils avaient déjà posé la question ici. Et du coup, j'ai encore oublié de demander à Luc où il posait son ordi.

Sinon, le dimanche matin, c'est encore plus mort que le samedi. J'ausculte la marée de paperasses qui m'entoure et tombe sur un papier siglé « CCAS-Pôle Hôtel / SIAO et veille sociale ». Une infirmière puéricultrice doit voir certaines familles en « entretien », et il faut les prévenir de sa visite.

9 heures 15. Il me vient des envies de meurtre. L'« ami de la maison » venu boire son café, en T-shirt quelle que soit la température, me tient la jambe depuis plus d'une demi-heure et je n'arrive toujours pas à savoir de quoi il me parle, bien que le français soit sa langue maternelle. Je crois qu'il est question de

Courchevel, de Mathieu Ricard, de pneus neige, des discours de Sarko... C'est comme s'il déclamaient d'une traite une suite de mots tous collés entre eux. Il parle si vite que son minuscule expresso a eu le temps de refroidir avant qu'il ne trouve le temps de le boire. Je suis donc ravie de voir Gérard nous rejoindre, sa tasse de café à la main. Il prend le relais pour faire semblant d'écouter le type jusqu'à ce qu'il finisse par s'en aller. Passe le couple de la 35. Je les reconnais : c'est elle qui craignait d'avoir l'appendicite jeudi. J'apprends que leur bébé a fait un séjour à l'hôpital, parce qu'il était fiévreux. Gérard prend des nouvelles, puis ajoute à l'adresse de la maman :

- Mais tu sais, je pourrais te gronder moi, hein, un peu...
- Pourquoi ?
- Tu devrais pas le sortir autant par le froid qu'il fait, il est trop petit... Il a quel âge, déjà ?
- Deux mois.
- Ben oui, tu vois, il est vraiment tout petit... Lui, il supporte pas le froid comme toi et moi, ça lui fait pas pareil, tu comprends ?

13 heures 15. Pause-clope avec Gérard et le monsieur de la 23. Il a vraiment très envie de discuter malgré la barrière de la langue. Il a sa méthode. Il dit tout en albanais et cherche à traduire simultanément la conversation par gestes. Il montre ses papiers, j'entends le mot « travail », fait un geste avec ses mains pour dire « plus tard ». Geste de conduire une voiture, geste argent.

- Pour une bonne voiture, faut compter dans les 2000 euros, répond Gérard, en se tournant vers moi pour avoir une confirmation. J'opine, même si j'en ai aucune idée.
- Geste 2 avec les doigts
- Ouais, une bonne voiture, ouais, 2000...
- Geste moi, « travail », geste temps qui passe, geste toi en direction de Gérard, répété deux fois, geste voiture, geste moi, geste argent, geste toi. Signe de tête, sourire, signe de la main, « au revoir ».

Quand il aura mis assez d'argent de côté et que ses papiers seront à jour, il voudrait que Gérard l'aide à acheter une voiture. C'est comme ça, en tout cas, que je me suis traduit la conversation. Il repart à vélo. Je me

dis qu'il faudrait au moins que j'apprenne à dire bonjour en albanais.

14 heures 45. Prise de conscience soudaine. Je ne suis pas réceptionniste, mais vigile : je ne dois laisser entrer que les personnes qui sont sur la liste et vérifier qu'ils suivent le règlement. C'est un constat peu réjouissant. Justement, peu après, un homme d'une soixantaine d'années, que je ne connais pas, insiste pour que j'appelle sa fille (du moins, c'est ce que je crois). J'essaye de savoir son numéro de chambre, ou au moins son nom. Mais il ne parle pas français et dévide les mots à une vitesse folle. Je ne comprends rien, il s'en agace, et commence à devenir agressif. Je me résous finalement à déranger Gérard, pour savoir ce qu'il en est :

— Ben oui, c'est la 38, dit-il en arrivant.

Evidemment. J'aurais dû le savoir, ça...

16 heures 15. Le monsieur de la chambre 16 me demande de l'aider à se connecter au wifi avec son téléphone. J'essaye de mon mieux, mais je suis aussi efficace qu'un presse-purée dans une horlogerie. La dame de la 45 passe avec ses quatre gosses dans les

jambes et s'enquiert par gestes du problème. Elle cherche à son tour une solution, et c'est ainsi que je découvre qu'elle parle espagnol, et qu'on peut donc communiquer facilement. C'est assez chouette, j'ai l'impression de rencontrer une nouvelle personne, du coup. Mais elle doit partir, et ça ne marche toujours pas. Gérard se lève de sa sieste, essaye avec nous, toujours sans résultat, puis s'énerve après les gamines espiègles qui chahutent dans le couloir. Le monsieur de la 16, qui ne désespère toujours pas de faire marcher son téléphone, me fait remarquer entre parenthèses que Gérard fait plus de bruit que les gosses. C'est vrai, mais cette fois, ça ne dure pas longtemps. Il revient vers nous :

- Je crois bien qu'on a tout essayé, là. Je vois pas bien ce qu'on pourrait faire de plus. Pis tu sais des fois, le wifi, il déconne... Le mieux, ce serait que tu repasses après 19 heures, quand le collègue Bougre sera là. Il s'y connaît, lui, pour ces trucs.

Force est de constater qu'il a raison, et le monsieur de la 16 s'en va en me remerciant chaleureusement plusieurs fois, alors que je lui ai fait perdre une demi-heure pour des prunes...

Alors que je fais la conversation avec une pipelette fort sympathique, elle se rend compte que sa mère a fait déborder du lait en le chauffant au micro-ondes et se précipite pour nettoyer, refuse que je l'aide et m'énumère tous les plats qu'elle a appris à faire avec cet engin depuis qu'elle est là :

- Les pâtes, le riz... Presque tout, en fait ! Sauf la semoule, hein ! Ça, c'est trop fin !

Gérard nous rejoint, il a dû reconnaître sa voix :

- Salut ! Tu voulais me demander quelque chose, non ?

Elle acquiesce. Je sens que ce qu'elle avait à demander ne me regarde pas, je retourne à mes notes.

Plus tard dans la soirée, le couple de la 35 sort en coup de vent avec le bébé sous le bras, échange quelques mots avec Gérard qui fumait sa clope sur le trottoir devant, puis revient, toujours en coup de vent, avec Gérard sur les talons. Le mec dit qu'il a « vu le patron », mais on ne sait pas bien de qui il parle.

- Si je sors, si elle sort, on va avoir des emmerdes cette fois ! Des grosses emmerdes ! lance-t-il à la ronde.

Et ils remontent dans leur chambre, aussi vite qu'ils en sont descendus.

- Qu'est-ce qui se passe ? je demande à Gérard.
- C'est leurs problèmes de couple, grommelle-t-il, pas mes affaires...

Arrive un jeune type aux cheveux partiellement peroxydés, et avec un pantalon comme ceux qu'en portait feu mon grand-père :

- Enchanté, Justine. Je suis Bougrellas, je viens faire la nuit.

En entendant ce nom, je me souviens que Firmin m'en avait parlé jeudi, et m'avait dit, je crois, qu'il était apparenté au patron, mais je ne me rappelle plus dans quel contexte il avait dit ça. Ça n'a pas tellement d'importance, somme toute. Le week-end est fini.

Dimanche

18 heures 50. Bougre las m'attend. Il a des choses à me raconter. Des problèmes avec la 35, oui, des problèmes. Le mec a tapé sur la nana, le 115 a téléphoné, les flics sont venus. Mais là, lui, il est toujours en garde à vue, hein ! Et elle, elle s'est barrée la nuit dernière avec le gosse, on sait pas où elle est. Mais lui, en tous cas, je sais pas si tu le remets ?... Ouais ?... Ben, tu le laisses pas entrer. Voilà.

Voilà. Mais je lui dis quoi, moi, au mec, s'il revient, à part juste « tu rentres pas » ? Bien sûr que la priorité, c'est qu'il mette pas sa compagne en danger, mais qu'est-ce qu'on fait du reste ? De *tout* le reste ? Par chance, la 44 a renversé de la flotte sur sa prise. Problème à la fois complexe (vu que je ne sais absolument pas où est l'armoire électrique et que je ne peux pas abandonner mon poste), et très simple. Ça a quelque chose de reposant, je me concentre sur autre chose. De la bête logistique. Gérard surgit. « T'inquiète, je m'en occupe ! » Bon. Passe la 5. Il a une voix très douce, est toujours très poli, mais n'ose jamais engager la conversation. Mais cette fois :

— Ça fait longtemps que je t'ai pas vue...

- Je bosse que le week-end, c'est pour ça.
- Ah bon...
- Je reviens vendredi.
- D'accord. Je passerai.

J'essaye de poursuivre, mais il s'est déjà faufilé vers sa chambre. Le week-end dernier déjà, il avait remarqué que j'avais passé toute la journée vissée à la réception et m'avait demandé si j'allais y rester aussi la nuit. J'avais simplement répondu que, comme tous les humains, je dormais aussi, parfois.

Samedi

14 heures 50. Deux types d'une trentaine d'années que je ne connais pas se pointent à la réception et déposent une carte de police sur le comptoir après m'avoir saluée. Ça me rappelle instantanément une mésaventure que j'ai eue il ya quelques années, quand je travaillais dans un hôtel de chaîne près de la gare. La scène commence exactement de la même manière, sauf que la veille, un militaire m'avait fait le même manège en réclamant une réduction sur sa nuitée. Ce jour-là donc, en voyant la carte de police, je me tourne tout naturellement vers ma collègue en lui demandant « Tu sais si on fait des réducs pour les policiers ? » Très gêné, l'un d'eux répond « Non, mais on veut pas de chambre, Mademoiselle, on vient voir votre directrice ». Alors aujourd'hui, forcément, en voyant ça, mon premier réflexe est d'avoir envie de rire en repensant à cet épisode débile. Mais je déchanté très vite :

— On voudrait parler à Madame Untel, me disent-ils. Panique à bord. Pas moyen de me rappeler qui est cette Madame Untel et surtout, pas moyen de savoir si ses papiers sont en règle. Car ma première crainte, c'est

qu'ils viennent lui chercher des poux dans la tête à cause de ça. J'ai vu trop de gens se faire envoyer au CRA au seul motif qu'ils étaient en situation irrégulière. Panique. Panique. Panique. Je vois déjà les deux gars m'embarquer une résidente manu militari. Non, non, non ! Pas question ! J'aurais vraiment dû me préparer en amont à ce type de situation, je suis désarmée. Comme j'ai pas tellement le choix, je décide de gagner du temps et fais semblant de regarder mon tableau de clefs (même si j'ai pas la moindre idée de son numéro de chambre) :

- Ah, je suis désolée, mais elle est pas là.
 - Vous pensez qu'elle sera de retour en fin d'après-midi ?
 - Alors ça, je peux pas vous dire...
 - Bon, ben on repassera tout à l'heure, alors. Merci.
- Ouf ! Ça me laisse au moins le temps de préparer la contre-offensive. Je commence par envoyer un message à Daniel (un ami de l'Observatoire) pour lui dire de se tenir prêt à rappliquer avec des gens des EGM si des fois les choses tournent mal. Deuxième étape, identifier cette fameuse Madame Untel. Il s'avère qu'elle occupe sa chambre seule, et qu'effectivement, elle n'est pas là pour l'instant. Mais

toujours pas moyen de la remettre. J'appelle Fred. Parce que je sais que quoi qu'il en soit, elle n'apprécie pas du tout qu'on fasse des misères à ses résidents, et qu'il y a de fortes chances pour qu'elle soit de mon côté. Le cas échéant, elle aura probablement une idée sur la conduite à tenir. En effet :

- Ah, merde ! Mais qu'est-ce qu'ils lui veulent ?
- Z'ont pas dit...
- Mmmh... Bon, bah si elle revient avant eux, préviens-la et vois comment elle réagit. Si elle flippe, tu me rappelle direct, et je viens.
- OK, merci.
- Et tiens-moi au courant quoiqu'il en soit, d'accord ?
- Sans faute, oui !

Les choses ne se goupillent finalement pas trop mal, puisque peu après, une dame vient me réclamer sa clef. C'est elle ! Je m'empresse donc de la mettre au parfum :

- Ah, bon ? répond-elle d'un air indifférent. Y voulaient quoi ?
- Aucune idée.
- Ah.

Et elle s'en va le plus peinairement du monde. Il semblerait que je me sois fait du souci pour rien... Je reste quand même sur mes gardes, et lorsque les flics reviennent, je commence par prendre leurs numéros de matricule avant de les informer qu'ils ne peuvent pas monter dans la chambre, en invoquant le Covid (pour une fois que c'est utile, ce truc !) Puisqu'ils ne bronchent pas, j'en profite pour leur demander pourquoi ils veulent la voir :

— C'est rapport à une plainte qu'elle a déposée, me répondent-ils.

Et de fait, quand je la préviens, Madame Untel descend à leur rencontre, et ils se mettent à discuter d'une éventuelle confrontation avec son ex-conjoint. Bref, beaucoup de bruit pour rien ! Mais je préfère largement qu'il y ait eu plus de peur que de mal plutôt que l'inverse. Et je me dis qu'au moins maintenant, si le cas se présente, je saurai quoi faire.

Dimanche

J'ai encore entendu un truc sonner, ça m'énerve, je sais jamais ce que c'est, entre la porte du garage, celle de la remise, le détecteur de fumée ou même encore d'autres trucs que j'ai pas identifié. Je regarde le tableau de l'alarme incendie si des fois un voyant s'est allumé. Je ne vois rien de spécial, mais je sais qu'il y en a certains qui ne fonctionnent pas bien, donc voilà, je sais pas pourquoi ça a sonné, ni exactement où. Tout ça implique que je devrais probablement faire quelque chose, mais quoi, bon sang ?! C'est très agaçant.

Ça re-sonne. C'est très ténu, ça vient de derrière, je crois. Je veux en avoir le cœur net ! Je vais donc jeter un œil au garage et à la remise. Personne. Je fais alors un saut à la lingerie, parce que je sais que la dernière fois, c'est un séchoir qui avait pris feu. Histoire d'être sûre. Rien non plus. Bon. En ressortant, je me trouvez nez à nez avec Leila qui s'apprêtait à entrer. Elle sursaute brutalement, surprise de me voir arriver. C'est vrai que d'habitude, en journée, personne ne vient ici à part elle. Le saisissement passé, elle me gourmande comme si j'étais un gosse maladroit, gentil mais pas très futé :

- Mais qu'est-ce que tu fais là ? Y a quelqu'un là-haut ? Non ? Mais faut surtout pas partir si y a personne !
- J'ai entendu un truc sonner, je voulais être sûre que tout allait bien... T'inquiète pas, je suis même pas partie cinq minutes !
- Même cinq minutes ! Il faut m'appeler quand c'est comme ça ! Remonte vite, vite ! Non, pas par là ! Passe de ce côté, c'est plus court !

Je retourne donc en vitesse à mon poste, un peu amusée de la naïveté de Leïla : elle semble ignorer la dimension paradoxale de mon travail, qui n'est d'ailleurs pas spécifique à l'endroit : dans n'importe quel hôtel, un bon réceptionniste se doit d'avoir le don d'ubiquité, car il ne doit *jamais* quitter son poste (le comptoir de la réception, s'entend) et pouvoir être à la fois partout dans la maison, puisqu'il en a la responsabilité pendant son service. Donc être en mesure de s'assurer, par exemple, que personne n'a fait un malaise dans un couloir du troisième étage, ou de réenclencher un fusible au sous-sol, sans toutefois cesser un seul instant de surveiller la caisse, de répondre au téléphone et d'accueillir les gens qui se

présentent. Depuis toutes ces années dans le métier, et dans moult boutiques différentes, je n’y suis jamais parvenue. Il semblerait qu’un point central de la formation persiste à m’échapper.

Mais j’ai également un drôle de sentiment de malaise, car ce n’est pas la première fois que je vois Leïla s’angoisser démesurément pour une chose qui pourrait avoir le moindre impact sur le fonctionnement de la maison, même si la chose en question est incertaine ou dérisoire. Comme ce fameux épisode de l’aquarium : une fois de temps en temps, elle extirpe les poissons de leur demeure posée sur le comptoir pour pouvoir la nettoyer. L’opération est assez compliquée et délicate, mais Leïla dispose d’un stupéfiant tour de main et d’une technique à toute épreuve. Sauf que cette fois-ci, la pompe refusait de se remettre en marche une fois remontée. J’ai cru que le ciel lui tombait sur la tête :

— Mais ils vont plus pouvoir respirer ! Ils vont plus avoir d’oxygène ! Qu’est-ce qu’elle va dire, Fred ? Ayant déjà vu des aquariums sans pompe, je doute que les bestioles succombent immédiatement et argue que de toute façon, on devrait bien réussir à trouver une solution. Mais Leïla panique. On retourne alors le

bureau et le bazar de la réception pour trouver des câbles qui puissent remplacer celui qui semble dysfonctionner. Je suggère plusieurs fois de contacter Fred, pour savoir s'il y a un dispositif de rechange quelque part, mais Leïla repousse systématiquement la proposition d'un « Mmmff ». L'ami de la maison, qui passait par là, est mis à contribution, mais s'avère aussi inefficace que nous.

- Et j'ai encore mes chambres à faire ! gémit-elle.
- Ben vas-y, vas-y ! je réponds. Je vais continuer d'essayer pendant ce temps, et je t'appelle si j'arrive à le faire marcher.

Elle hésite un instant, puis finit par se ranger à mon avis. Ce qui ne l'empêchera pas de redescendre toutes les dix minutes « pour voir ». Mais j'ai beau m'escrimer, je n'arrive à rien. Et puis soudain, sans qu'on sache bien pourquoi, le bidule se remet en route. Leïla saute littéralement de joie et me prend dans ses bras :

- Oh merci ! Heureusement que tu étais là, t'imagines je me retrouve toute seule avec ça ?!
- Ohlalà ! Ohlalà ! La trouille que j'ai eue !

Trouille qu'elle avait fini par me refiler. Ce n'est qu'avec quelques jours de recul que j'ai pu prendre la

mesure de la disproportion de la réaction. Comme si l'intégrité de l'hôtel reposait tout entière sur ses frêles épaules... pour un SMIC horaire à temps partiel. Et au-delà du malaise, des questions surgissent. Comment... ? Pourquoi... ? Qu'est-ce qui fait que... ? Et puis... ? Je me rends compte qu'à chaque fois qu'on entre dans l'hôtel, c'est lui qui entre un peu plus dans nos têtes, impactant nos pensées et nos corps. Comme tout lieu de travail, certes. Mais j'aimerais quand même avoir une idée plus précise des rouages qui sont à l'œuvre ici. Il me faudrait un mécanicien.

Dimanche

19 heures. Je me prépare pour mes douze heures de nocturne. Je m'installe donc, comme d'habitude, à la réception, armée ce soir des *Chroniques du menteur*, de Boris Vian (c'est de circonstance). Mais le livre est si fin que je risque de l'avoir terminé avant la fin de mon quart : c'est tout juste si une ou deux personnes passent pour récupérer leur clef. La soirée est particulièrement calme, une sorte de torpeur semble s'être emparée de l'hôtel, à un point tel que même Gérard, d'habitude si prompt à occuper le terrain avec force décibels s'ennuie, et part très tôt regarder un film dans sa chambre. Les minutes s'égrènent avec une lenteur cotonneuse, j'ai l'impression que même mon cerveau s'est mis à tourner au ralenti dans cette semi-obscurité silencieuse.

Et soudain toutes mes quilles, jusque-là statiques au point d'en sembler immuables et disposées à se couvrir peu à peu de poussière, se cassent la gueule dans un grand bruit : un monsieur d'un certain âge déboule en gesticulant de derrière la réception. Il essaye avec véhémence de m'expliquer quelque chose dans une langue que je n'arrive même pas à identifier. Je

comprends juste « Ranguel ! Ambulance ! » Il veut que j'appelle les urgences pour son fils. Paniquée, je m'exécute sans songer à poser d'autres questions qui, je m'en rendrai compte par la suite, auraient pu s'avérer utiles. En effet, la dame au bout du fil me demande de qui il est question, son âge, de quoi il souffre, etc. Je lève le nez vers le monsieur affolé qui continue de déblatérer en face de moi. Peut-être est-il en train de m'expliquer tout ça, mais un mur d'incompréhension nous sépare ; et de l'autre côté du combiné, les questions de l'urgentiste se font plus pressantes et très vite teintées d'agacement. Ses imprécations se mélangent avec les mots inconnus que me crie le résident, entrelardés de plusieurs « Ambulance ! Ambulance ! » Ainsi pressée par les deux bouts, tout restant de calme ou de discernement m'abandonne : je ne sais absolument pas quoi faire. L'opératrice finit par me sommer de me renseigner et de rappeler après. Ça semble être en effet la seule solution. Au terme d'un conciliabule absolument lunaire, je finis par obtenir au moins le numéro de chambre de la famille en question, ce qui me permet de connaître l'âge du malade et d'apprendre, à mon grand désespoir, que ces personnes viennent de Géorgie. Où trouver un interprète ?! Et

voilà des gens qui choisissent ce moment précis pour venir me réclamer leurs clefs ! Foutue loi de Murphy ! Consciente que je ne pourrai pas m'en sortir seule, je me résous à appeler Gérard dans sa chambre, et le temps qu'il arrive, je rappelle le 15. L'opératrice me demande alors carrément le poids du patient ! Et en face, à nouveau : « Ambulance ! Ambulance ! » La scène me semble plus surréaliste encore que celles dépeintes dans les chroniques que je lisais un quart d'heure plus tôt.

Gérard s'approche enfin, de l'air bougon de quelqu'un qu'on a dérangé dans un demi-sommeil. Je dois composer entre ses questions à lui, celles de l'urgentiste au bout du fil et la panique du père. Je m'en sors en donnant mon portable à Gérard, qui prend le relais avec le 15 et suit le monsieur vers sa chambre pour pouvoir décrire l'état du fils à l'opératrice. Il revient vers moi un quart d'heure plus tard, m'annonçant qu'effectivement, ils vont envoyer une ambulance. Je ne peux que déplorer le fait qu'ils ne l'aient pas décidé dès le départ au lieu de me demander la couleur du cheval blanc d'Henri IV et l'âge du capitaine : on aurait gagné une bonne demi-heure.

— J'espère qu'ils vont faire vite ! je dis à Gérard.

- Boarf, faut attendre, maintenant... Mais t'en fais pas, va ! C'est pas la première fois qu'il nous fait le coup...
- Ah bon ?
- Ouais, il s'est fait opérer et il a des complications... Mais c'est sa faute aussi, il prend pas son traitement !
- Quand bien même...
- Ben quoi ? On te donne un traitement, tu le prends ! T'es pas d'accord ? Faut pas venir se plaindre après...
- Peut-être, mais bon...
- Tu fais comme on t'a dit, pis c'est tout ! On devrait le laisser se démerder tout seul, tiens !
- Nan, mais attends... Gérard...
- Faut pas qu'il vienne se plaindre s'il prend pas son traitement, c'est tout ! S'il...
- Ils t'ont dit dans combien de temps ils arrivaient ?
- Qui ça ?
- Ben ! Le SAMU, tiens ! Tu sais quand est-ce qu'ils arrivent ?

- Ah ! Ben non, non, j'en sais rien... Z'ont dit qu'ils envoyaient une ambulance, quoi... C'est tout...
- Bon... On devrait peut-être virer les conteneurs de devant la porte de secours en attendant, qu'ils puissent passer, quoi...
- Ah non ! Non !
- Ben pourquoi ?
- Ils passent par devant ! C'est comme ça qu'on fait d'habitude !
- Mais... C'est pas plus court par derrière ?
- Meuh non ! Ça change rien ! Va pas tout nous mettre en vrac, sinon ils vont voir qu'on est pas aux normes !
- Comment ça ?
- Ben ! Les conteneurs devant l'issue de secours, tu crois quoi ? S'ils voient ça, on ferme !
- Ben, justement ! On pourrait les bouger avant qu'ils arrivent !
- Non ! Ils passent par devant ! C'est comme ça qu'on fait !
- Bon. Ben, du coup, on pourrait peut-être au moins ouvrir les portes en grand, les bloquer, qu'ils aient au moins la place de passer...

— Bon, d'accord, t'as raison. On ouvre.

Alors on ouvre. Et le papa revient pour s'enquérir de l'ambulance.

— Faut attendre, lui dit Gérard.

— On pourrait peut-être les rappeler, non ? je lui dis. C'est vrai que ça commence à faire un moment...

— OK, si tu veux, on rappelle.

Et on nous confirme que l'envoi de l'ambulance est bien enregistré. Sans plus. Et le temps passe, et toujours personne. Le père revient régulièrement pour voir, excédé.

— On les a déjà rappelés, faut attendre, lui dit Gérard.

Mais ce n'est pas fait pour diminuer l'inquiétude de l'homme, qui s'agace :

— Géorgie, dix minutes, dit-il en montrant avec insistance son poignet gauche, dix minutes !

Il n'a pas tort : ça fait déjà plus d'une heure qu'on attend.

Des types viennent râtasser devant la porte. Je vais voir. L'un d'entre eux se présente comme interprète

pour notre malade. Victoire ! Enthousiaste, je vais pour le faire entrer. C'était sans compter sur Gérard :

— Vous êtes qui ?

— Je suis un ami de Tartempion ! Je viens traduire !

— Non mais ! Les visites, elles sont interdites !

Il déconne ou quoi !?!

— Je viens pour traduire, il va pas bien, laissez-moi entrer !

— Non. On laisse entrer personne !

— Gérard, laisse-le passer, il va pouvoir nous aider !

— On peut laisser entrer personne. C'est comme ça.

L'envie me vient de lui fracasser l'imprimante sur le crâne, mais je me retiens. Elle est bien trop lourde pour moi, cette imprimante. Au lieu de ça, ça gueule, ça ratafalque, ça déblatère, ça s'énerve jusqu'au compromis, inacceptable selon moi : laisser l'interprète attendre *dehors* jusqu'à ce que le SAMU se décide enfin à arriver. Entretemps, Gérard aura le temps de dire moult fois au père qui, lassé, commence à suggérer d'emmener directement son fils en voiture à

Rangueil « Faut attendre ! On a appelé déjà ! Faut attendre ! » Attendre, oui ! Il aura fallu plus de deux heures avant que l'ambulance se pointe. A côté du brancard, le père me lance encore « Géorgie, dix minutes ! »

Bienvenue en France, mon ami !

Samedi 24/12

Vive le vent, mes petits souliers, mon beau sapin, tout le bazar, etc. Oh Justine ! C'est vraiment gentil à toi de te sacrifier pour le week-end de Noël, merci ! Sauf que j'ai aucun mérite, vu que les fêtes me laissent aussi froide que la côtelette qu'Admunsen oublia sur la banquise en 1910.³ En arrivant le matin, je remarque que quelqu'un a décoré la réception avec enthousiasme. Fred, probablement. Et tout le monde de trouver ça formidable, le père Noël en peluche sur le comptoir, les boules, les guirlandes, les machins qui clignotent et tout ce qui s'en suit. Je suis plus partagée, surtout à partir de la mi-journée, après avoir été le témoin de plusieurs rixes entre des gosses et leurs parents. Sûr que le gros doudou souriant et toutes ces choses qui brillent, c'est tentant, ça donne très envie de jouer avec... — Non, Matéo ! Je t'ai dit, on touche pas ! — Maiiis euuuuh ! — Dylan ! Repose ça tout de suite ! — Allez viens, Léa ! Ça suffit maintenant ! — Je compte jusqu'à trois...

³ Phrase attribuée à Papa Talon, dans l'album *Ne rêvons pas*, par Greg.

Outre ces réjouissances de saison, j'ai une visite un peu inhabituelle, un type qui vient me demander si certains des résidents veulent un repas de réveillon...

- Pour ce soir, donc ?
- Oui, oui, on a prévu des repas qu'on peut apporter aux gens ce soir, et comme je sais qu'ici vous faites le 115... Faudrait juste que je sache combien vous en prendriez...
- Ben, vous me prenez un peu au dépourvu, là... Vous seriez venu il y a quelques jours, on aurait eu le temps de prévenir les gens au fur à mesure, de coller une affiche ou quoi, mais là... Je saurais même pas vous dire combien de personnes vont rentrer ce soir, y en a sûrement beaucoup qui vont faire ça à l'extérieur...
- Mais vous pourriez peut-être en parler à ceux que vous croiserez dans l'après-midi, hein ? Et puis vous m'appellez, tenez, je vous laisse mon numéro !
- D'accord, oui, je vous appellerai. Vous voulez d'autres adresses d'hôtels qui hébergent le 115 ?

- Vous auriez ça ? Oh oui, oui ! Ça m'arrangerait bien, pour pouvoir caser mes portions...

Voilà qui est fait... J'essaye de tenir parole, mais il ne semble pas que l'idée soulève les foules... Sur les seize heures, le môme de la 23 me montre qu'il a deux paquets de biscuits et décide de m'en donner un ; un autre, plus tard, m'offrira du pain d'épice. Je dispose tout ça sur le comptoir pour que les résidents puissent se servir. Et j'appelle le gars, pour lui faire comprendre qu'apparemment, il n'est pas le seul à s'imaginer que les gens ne mangent qu'une fois par an, au moment il lui vient de soudaines envies de partage. Si la solidarité me semble être un principe cardinal, j'ai toujours été écœurée par la charité, surtout de ce genre-là, type nettoyage de conscience annuel par esprit chrétien. Non, décidément, les fêtes, c'est pas mon truc !

Dimanche 25/12

Journée morne. Les rares résidents qui ne sont pas partis ne sortent pas, vu que ça caille et que de toute façon, aujourd'hui, tout est fermé. C'est le calme plat toute la journée, que je passe recroquevillée sur mon siège inconfortable à mettre des factures à jour. Et la nuit tombe désespérément tôt. Il me reste deux bonnes heures à tirer et la porte vitrée en face de moi est déjà toute noire. Beurk. Une femme descend en pyjama et jette un œil à l'extérieur. Elle semble aussi dégoûtée que moi :

- C'est déprimant ! dit-elle.
- Ça, c'est bien vrai ! Ça donne envie de rester couchée !
- C'est sûr ! Mais là j'en peux plus ! Je vais devenir folle à force de tourner en rond ! Ça me rappelle le confinement !

Gérard a dû reconnaître la voix, il sort de son terrier :

- Ah ben ! Elle est là, celle-ci !
- Mais ! Je t'ai pas dit de venir !
- Sauf que je suis là ! Avoue que ça te fait plaisir !

- Il m’embête ! dit-elle en se tournant vers moi. Toujours il me cherche !
- Je te cherche, je te cherche... C’est toi qui me cherches !
- Non, c’est toi ! dit-elle en riant alors que Gérard se précipite sur elle.
- Arrête-le, arrête-le ! lance-t-elle dans ma direction.

Mais je ris : on joue, ça fait du bien. Ça fait même tellement de bien que je laisse volontiers passer certaines horreurs qui sortent de la bouche de Gérard. Considérons cela comme un moment de grâce, une sorte d’hystérie salvatrice qui nous permettra de nous sortir de nos torpeurs hivernales.

- Fais-le taire ! dit-elle.

J’attrape le gros scotch caché derrière le comptoir :

- Avec ça ? je demande avec une espièglerie de gosse.
- Oui ! Oui ! Attrape-le !
- Ben ! C’est quoi ce bordel ? demande, hilare, une autre résidente d’à peine dix-huit ans qui pointe le bout de son nez.
- J’en peux plus d’être enfermée !!! Je voudrais me rouler par terre, sauter partout !

- Moi aussi, j'en ai trop marre ! Il se passe rien, on dirait que tout le monde est mort, j'veais devenir dingue à mater les murs ! Du coup, je fais le ménage !
- Bah, tiens ! Ça nous change, ça !
- Ta gueule, toi ! On t'a rien demandé !
- C'est ça, ouais ! T'es venue pour moi, avoue !

Elle lui lâche un « Pffff ! » à la fois méprisant et rieur avant de se tourner vers moi :

- T'aurais des trucs pour nettoyer ? Dans ma chambre, j'ai rien...
- Ben, ça dépend de ce que tu veux faire, mais franchement, moi non plus, j'ai pas grand-chose [ce qui est exact : la direction ne veut pas qu'on n'ait de matériel, de peur que les résidents ne nous le volent. Ce qui semble logique, étant donné qu'elle ne fournit absolument rien], regarde, même pour faire la réception, j'ai juste un pschitt à vitre, des chiffons à base de vieilles serviettes et un balai d'extérieur qui balaie que dalle !
- Ah ouais !
- Du coup, tout ce que je peux faire, bah, c'est te prêter le pschitt, quoi... Mais faudra me le

ramener avant la fin de mon service, parce que sinon, je vais me faire engueuler, moi !

- Ben c'est con, parce que le produit à vitres, c'est le seul truc que j'ai !

S'en suit un long débat sur le ménage, où elle m'énumère le matériel dont elle dispose, et ses idées saugrenues pour l'employer. J'essaye de l'aiguiller pour éviter qu'elle ne se retrouve avec une mare de lessive dans sa chambre et lui donne, faute de mieux, quelques-uns de mes chiffons poucraves. En fond, tout du long, on n'a pas cessé d'entendre le chahut rugueux de la dame en pyjama et de Gérard, ce qui donne une drôle de teinte à notre dialogue. Quelque chose de survolté qui dit qu'on craque tous, écœurés de cette langueur festive saturée de foie gras qui ne nous concerne pas. L'hystérie pour déchirer l'ennui. Ils s'écharpent, se marrent, gesticulent et ça me donne de l'air, jusqu'à ce que je finisse enfin par me rendre compte que la fille rit bizarrement et que Gérard part en vrille :

- J'te chope ! lâche-t-il. J'te chope ici ou ailleurs, tu pourras pas te cacher ! Je sais où tu dors ! Je te prends ! Laisse tomber, je te trouverai toujours !

Le rire nerveux court toujours alentour, on ne perçoit pas la portée de ses paroles. On se gondole, emportées par le courant, sans réfléchir. Mais c'est trop. Il va trop loin. La dame en pyjama se faufile en riant dans l'ascenseur et laisse les portes se refermer sur elle.

Dimanche

21 heures 25. Aujourd'hui, je supporte encore plus mal que d'habitude le rôle de flic qu'on me fait jouer. Trop plein de contradictions dans mon cerveau, entre ce que me dicte le bon sens et ce qu'on attend de moi. Si ma petite imposture m'amuse souvent, aujourd'hui elle me suffoque, comme si chaque partie de mon corps se trouvait prise dans un étau. Résister à ce mouvement d'ensemble, qui part dans une direction inverse à la mienne, me demande un effort écœurant. Ma position m'écœure. J'ai l'impression qu'on m'a fait endosser un uniforme de flic, de gardien de prison, contre mon gré. Je me sens sale. Pour la première fois, je me demande combien de temps cette position sera tenable. Et ce dans les deux sens : si les circonstances m'obligent à refuser d'obéir à un ordre direct, je me ferai virer. Ça, c'est la meilleure solution. Le pire serait que cette ambiance délétère déteigne sur moi et me pousse à agir contre mes principes, jusqu'à ce que je ne puisse plus me regarder dans une glace. Ma crainte est de pouvoir être peu à peu contaminée, à mon insu, par de petites scories qui s'incrusteront dans ma peau, sans que je m'en aperçoive. D'autant que je ne peux pas

m'empêcher d'accorder le bénéfice du doute aux gens, même si ce sont de gros cons. Mais la réciproque n'est pas vraie. Ils sont tellement sûrs d'eux que c'en est admirable. Mais comment font-ils ? Est-ce qu'ils ne doutent jamais ? Où ont-ils donc appris à faire ça ?

Tracer une ligne fixe entre ce que je tolère et ne tolère pas est délicat, voire impossible : les principes sont univoques, alors que les faits sont multiples. Quand tout paraît étrange, comment pourrait-on poser une norme ? Pourtant, sans garde-fou, ils pourraient bien finir par me faire glisser jusqu'à me faire devenir comme eux, et alors, je ne me supporterais plus. Les seuls moments où « ça marche », où mes actes ne me font pas tergiverser des heures après, c'est quand j'arrive à les faire spontanément, en m'extrayant du conséquentialisme (qui est, je me le confirme encore une fois, la définition même de la fausse bonne idée, un truc qui fait croire qu'il s'ancre dans la multiplicité de la réalité, alors qu'il ne fait que l'abolir). Quand j'arrive à agir la tête libre, disais-je donc, tout va bien, j'avance sans avoir à me retourner sans cesse. Mais malheureusement, ça n'arrive pas souvent.

Plusieurs univers-mondes s'affrontent et s'entrechoquent, comme de grosses bulles de savon, de

tailles et de couleurs différentes, avec plein de reflets brillants. Si je parviens à entrevoir celles des autres, j'ai beaucoup de mal à distinguer la mienne. Est-ce que j'en ai une ? Ou ne suis-je rien d'autre qu'un caméléon, un imposteur perpétuel ?

Samedi

6 heures 40. Je cavale sur le boulevard. Parce qu'il fait pas chaud. Parce que je suis pas en avance non plus. Mais je sais pas pourquoi, être à moitié réveillée, en route pour le boulot à une heure pas naturelle, ça me fait toujours cogiter. En pensant à qui a pu dormir sur le trottoir cette nuit qui n'en finit pas de finir, je lève machinalement les yeux vers une enseigne de pharmacie pour savoir la température. Mais c'est encore éteint. Evidemment. Je préfère pas savoir, finalement. Et puis j'essaye de me remonter, de me rappeler qu'il ne faut que je ne me laisse ni contaminer, ni décourager par le flot d'horreurs que j'entends sortir de la bouche du patron et de ses potes quand ils décident qu'ils n'ont rien de mieux à faire que de m'annexer la réception. Ni par ce que dit Gérard. Je repense à ce qu'il m'a sorti l'autre jour, quand je lui ai dit que j'avais nettoyé le micro-ondes :

- Mais non ! Le micro-ondes, tu le nettoies pas ! Tu dois pas le nettoyer ! C'est à eux de le faire !

- M'enfin, mais partout où j'ai bossé, quand il y a plusieurs personnes qui utilisent un truc, même si elles sont censées faire gaffe, c'est à nous de le nettoyer ! Au moins une fois par jour, même deux ! Surtout ça !
- Non ! Nous, on le fait pas ! Même Fred elle m'a dit : « on n'a pas à choper leurs saloperies » ! Tu le fais pas !
- Mais...
- T'façon, ils s'en foutent hein ! La preuve, c'est que depuis qu'on fait le 115, on a dû le changer trois fois, le micro-ondes ! Trois fois !
- Peut-être bien parce qu'il y en a qu'un pour 63 chambres !
- Tu parles ! Font gaffe à rien ! Trois fois, on l'a changé !
- Mais justement parce qu'y en a qu'un pour *soixante-trois* chambres, putain ! Et personne du staff qui le nettoie !
- Non ! Toi, tu le nettoies pas, c'est comme ça !
- Tu pourras pas m'empêcher de le nettoyer de toute façon !

La conversation a été bien plus longue dans les faits, et elle aurait pu l'être beaucoup plus encore si je n'avais pas capitulé devant ce dialogue de sourds. J'ai regardé depuis : chez Darty, on peut avoir un micro-ondes neuf à moins de cinquante euros. Comptons le triple pour un truc qui sert en collectivité (large). Aux tarifs qu'on pratique, ça équivaut à une voiture garée chez nous pendant une semaine. Moins de trois nuitées en chambre pour une personne seule. Nulle part j'ai vu un hôtel plein non-stop en période creuse. Nulle part. Mais depuis le Covid et la conversion 115, c'est plein tout le temps. Avec la marge, y a de quoi acheter tellement de micro-ondes qu'on pourrait ouvrir une boutique ! Ne serait-ce qu'en mettre *deux*, est-ce que ce serait si indécent que ça ? Et à la salle à manger, il y a tout : la place, l'aération, les tables, l'agencement. Ça j'avoue, j'ai pas regardé, mais ça m'étonnerait que ça coûte une fortune d'installer quatre brûleurs à la place de cette plante moche à moitié crevée que je suis censée arroser quand je fais le service de nuit. Et ça changerait un tas de choses.

Et je repense au planning, au fait qu'il n'y a que Leila et Wassila qui viennent pour le ménage. C'est peu, pour un hôtel de cette taille. Avec des chambres

faites une fois par semaine, c'est sûr que ça coûte pas cher, de ce côté-là ! Je repense à la fiche que les résidents doivent signer à leur arrivée, le « règlement intérieur ». Je repense à une phrase en particulier, écrite en rouge :

« Vous devez impérativement sortir de la chambre à 11h le jour du ménage pour que nous puissions faire la chambre en laissant celle-ci dans un état propre ! »
(*sic* !)

Je ne suis pas là depuis longtemps et, comme je l'ai dit, les résidents sont souvent là pour du longue durée. Mais les rares fois où j'ai eu des nouveaux, j'ai eu les mêmes questions : où est-ce que je peux trouver une serpillère ? Une éponge ? Un balai ? Beaucoup me disent que la chambre est vite sale avec les gosses. Et moi, j'ai rien le droit de leur donner. De toute manière, j'ai rien non plus. Je me dis juste qu'il est flagrant que des économies conséquentes ont été faites par rapport au nettoyage, dans cette boutique. Et que fournir un set de ménage, au moins un par palier, au mieux un par chambre (ce qui me semblerait normal), ça ne coûterait

pas grand-chose et surtout, ça serait tout simplement évident.

Ruminer tout ça a fini par me mettre franchement en colère au moment où je prends mon poste. Colère qui ne fait que s'exacerber quand je réalise que mon collègue a considéré que puisqu'il était ami avec la patronne, il n'avait pas besoin de sortir les poubelles, ni de laver par terre, ni de vider la machine à café, ni de remplir le frigo ou de faire la clôture. Tu m'étonnes qu'il s'emmerde pendant son service, ce con ! Remontée comme une pendule, j'entreprends de récurer l'accueil et la salle à manger de fond en comble une fois que j'ai réparé le désastre — comme je peux, hein, vu ce que j'ai comme matériel ! — et là, un truc me frappe : la saleté, le fait que la patronne ne soit toujours pas venue me faire chier en me disant que j'étais coiffée comme l'as de pique, l'obsession de la sécurité... Tout le monde a l'air d'avoir décidé que maintenant, on avait des sous-résidents : on peut laisser les locaux sales, moches, à peine utilisables, tant qu'on n'a pas besoin d'appeler les flics. Je pourrais rester six mois, un an ici, sans toucher un balai, sans faire un sourire ou donner un coup de main, sans dépanner qui

que ce soit en l'orientant dans la ville ou en lui donnant une adresse ou un numéro de téléphone, du moment que je m'assure que Trucmuche n'essaye pas de faire rentrer des gens en douce dans la maison. Mais c'est pas ça, mon métier. Et j'ai l'intention de continuer à le pratiquer quand même. Je ne suis pas un vigile.

Autre registre (à moins que ?) quand Gérard rentre de ses courses, en début d'après-midi :

- Va y avoir du monde à la manif, cet après-midi !
- Ah oui ! J'avais oublié que c'était aujourd'hui...
- Si jamais tu vois que ça commence à chier avec des lacrymos tu fermes tout, hein ! Comme la nuit !
- Mais si y a quelqu'un qui suffoque là devant, je vais pas le laisser dehors, si ?
- Tu fermes ! Nous, ici, on fait comme ça. Tu te rends pas compte, toi ! Mais ça peut être violent ces trucs-là !

Je m'en fous : il va faire sa sieste, j'aurai la paix au moins pendant ce temps-là.

J'ai une réminiscence sur le coup de 16 heures en entendant les détonations des grenades de désencerclement, bientôt suivies d'un nuage lacrymogène et de personnes en gilet fluo qui se carapotent. Une bouffée d'adrénaline me descend jusque dans les pieds. Bizarre, comme le corps se souvient... Mais cette charge me semble plutôt légère, sans mouvement de panique. Les lacrymos se dissipent très vite. Je sais pourtant que ça ne veut pas dire que c'est fini. C'est ce moment que choisit un ado de 16 à 18 ans pour se présenter à la réception. C'est Nikki. Je l'avais déjà vu. Il vient voir son copain Petia qui est logé ici avec sa mère, il me demande de l'appeler pour qu'il descende, ce que je fais. Je le vois amorcer un mouvement vers la sortie pour l'attendre dehors :

— Ah, mais non ! Moi là, par contre, je vous laisse pas sortir, je lui dis.

Il me regarde comme s'il m'était soudain poussé une deuxième tête, et me fait observer qu'il n'a pas le droit d'être là, et que d'ailleurs, il n'a pas de masque. Nouvelle détonation dans une rue adjacente, brouillard sur le trottoir d'en face. Petia arrive, j'installe les deux garçons dans le petit salon derrière la réception en leur

disant que je les préviendrai quand je serai sûre que c'est tout bien calmé dehors. Pas question qu'ils partent avant. Ils me remercient comme si je leur accordais une faveur exceptionnelle. J'hallucine.

Tout est retombé quand Gérard se lève de sa sieste, et les garçons sont partis prendre leur bus.

— Alors ? Du neuf ?

— Non, non. Rien de spécial...

Samedi et dimanche

- Tu me donnes la clef ? Je voudrais aller chercher un pull, j'ai froid !
- Mais ! Elle est où Mamie ?
- Elle revient.
- Quand ça ?
- Bientôt !
- Et qui c'est qui te garde en attendant ?
- Elle revient, je te dis ! Donne la clef, j'ai froid !

Je sais que les grands-parents ne veulent pas que les gamines rentrent dans la chambre en leur absence, et qu'ils les laissent souvent à leur tante, qui est logée un peu plus loin dans l'hôtel. Une femme charmante qui cherche à dissimuler tous les coups durs qu'elle a pu encaisser... Quand elle boit pas...

- T'es chez Tatie à la 12, c'est ça ?
- Laisse tomber ! Tu m'emmerdes !

Et elle se sauve. J'essaye de la rattraper, mais elle a disparu. Je me dis qu'elle a finalement décidé de remonter à la 12, et me résigne à me coller à la mise à jour des factures que Fred m'a demandé de faire. C'est chiant, c'est long, mais ça passe le temps quand on reste douze heures le cul vissé au même endroit. Et

Bordel de merde ! Elles vont réussir à se choper toutes les deux une pneumonie putain ! Pas une garderie qu'elle dit, Fred ! Mais quoi ? Je fais quoi, moi, putain ?? Je finis par dénicher la deuxième gosse qui s'était planquée dans un renforcement des escaliers intérieurs et je cale les deux mômes dans le petit salon derrière la réception en leur disant d'attendre leurs grands-parents là, avant de me rendre compte de mon degré de stupidité : ce hall est le rendez-vous de tous les courants d'air de la ville, les petites cherchent un exutoire à leur trop-plein d'énergie, et depuis le comptoir, je ne les vois pas. Je calfeutre donc de mon mieux les portes-fenêtres de la « salle à manger » et déniche, au terme d'une fouille minutieuse, les vélédas dont se servent les vaillants entrepreneurs en herbe qui squattent mensuellement notre « salle de réunion ». Couplés à une poignée de feuilles A4 tout droit sorties de l'imprimante, ils font forte impression sur mes deux petits électrons libres. Elles se mettent à dessiner. Pendant des heures, les rares interruptions qu'elles me font sont pour me montrer leurs dessins, elles qui d'habitude ont tendance à tout casser dans les espaces communs. Elles ont fièrement fait part de leurs œuvres à Gérard à son retour, et ont proposé de les afficher à

l'accueil, ce qu'il a fermement refusé, sans leur donner de raison. Je lui ai redemandé plus tard, et à moi non plus, il ne m'en a pas donné.

Seulement, les petites frangines ont la mémoire longue, et faire des dessins dans les parties communes, ça leur a bien plu. Alors bien entendu, le lendemain, en me voyant à la réception, elles me foncent dessus pour réclamer le même traitement que la veille. C'est de bonne guerre... Et puis, hier, je les avais jamais vues aussi sages ! Alors, pourquoi pas ?

Mais cette fois-ci, les choses manquent de tourner mal. Alors que mes deux loustics barbouillent avec application dans la « salle à manger », la jeune femme de la 26 passe à la réception, très chargée. Je l'avais déjà vue avoir un comportement un peu étrange, mais sans plus. Là, elle se met à faire moult allers-retours dans l'ascenseur en montant, puis en redescendant tout un tas de trucs-machins, allant de la table à repasser à la cage à oiseaux. Ce faisant, elle parle toute seule, et de plus en plus fort, à propos d'un mariage perdu, et des hommes français qui sont « tous pédés ! » A un moment donné, elle dérive dans le couloir, en direction de la salle à manger. Je tends l'oreille. Elle ne vocifère plus, je ne distingue plus clairement ses paroles. Mais

le ton est tranchant, agressif. En m'approchant, j'entends nettement « sales manouches », et la trouve en face des deux petiotes qui la fixent sans bouger, terrorisées. La femme continue à déblatérer à mon arrivée :

- Je peux vous aider ? je demande, assez sèchement.
- Je suis au téléphone ! répond-elle en colère (mais je remarque qu'elle n'a pas d'écouteurs).

Comme je ne sais ni trop quoi dire ni quoi faire (et pas franchement rassurée face à ce comportement), je me plante ostensiblement entre les gamines et elle, et la regarde dans les yeux en me croisant les bras.

- Ah ! Elle protège ! T'as vu ? Elle protège les petites racailles ! J'en étais sûre ! C'est typique, ça ! marmonne-t-elle en retournant vers l'ascenseur, en remballant tout son barda.

Je reste quelque temps vers les mômes, en tâchant de les rassurer de mon mieux. La plus jeune, bravache, hausse les épaules en disant :

- Oh, tu sais, c'est pas la première fois, hein ! Regarde ce qu'elle m'a fait l'autre jour dans le couloir !

Et de remonter sa manche pour me montrer un gros bleu sur son bras :

- Elle m’a pincée ! Mais cherche pas ! Elle est cinglée, celle-là !
- Mais, tu l’as dit à quelqu’un, ça ?
- Bah, non... Pourquoi ?

Malgré tout, l’événement n’est, bien sûr, pas anodin et, imperceptiblement, elles se rapprochent de plus en plus de la réception pour continuer leurs dessins, jusqu’à s’installer quasiment à l’entrée du poste. Je laisse faire. Après tout, je pars dans à peine plus d’une heure... Cette proximité les pousse à m’inclure un peu plus dans leur jeu : au lieu de me montrer épisodiquement leurs feuilles, elles veulent désormais me faire voir en direct les mots qu’elles savent écrire, et les dessins qu’elles ont appris à faire. Peu à peu, elles me demandent de plus en plus souvent de leur épeler des mots, de leur faire des modèles, de leur montrer comment croquer schématiquement tel ou tel objet. Là-dessus, arrivent les béquilles du monsieur russophone de la 40, suivies dudit monsieur. Il observe la scène quelques minutes en souriant, comprend très vite le principe du jeu et se joint à nous. Son français très

rudimentaire nous avait jusque-là interdit toute conversation ; juste quelques paroles çà et là, un sourire, un hochement de tête. Mais aujourd'hui, grâce aux petites filles, j'ai l'impression de faire sa connaissance. L'instant suspendu dure plus d'une demi-heure. Il s'en rend compte au moment où il lève le nez en riant vers la pendule, puis me tend les papiers administratifs qu'il était venu faire photocopier.

Dès lors, chaque fois qu'elles me croisent, elles demandent à rester vers moi avec des feuilles et des feutres. Pour dessiner. Et pour montrer après. Des gosses, quoi !

Et les autres ! Qui veulent venir dessiner aussi ! Eh oui, les nouvelles vont vite, dans ce petit hôtel... Comment croyez-vous qu'on se sent quand on doit dire non à des gosses qui vous demandent de dessiner ? Et tous ces petits marmots mériteraient d'avoir le temps et l'attention que leurs parents ne peuvent pas leur accorder, tout occupés qu'ils sont à survivre. Alors qui s'occupe d'eux en attendant ? Qui leur ouvre les fenêtres ?

On m'a gentiment « réprimandée » : on ne donne pas les feutres de la salle de réunion à de petites gitanes ! Tu comprends, on en a besoin, des feutres, pour la salle de réunion !

Arf... Ce que je leur ai pas dit, c'est qu'entretemps, j'ai acheté des crayons de couleur exprès, que j'ai planqués dans le foutoir de derrière le comptoir....

Et puis ! On t'a dit ! Si tu commences à t'occuper de deux gamines comme ça, après, ça va nous saturer la réception ! On fait comment nous, après ?? On fait pas garderie, quoi !

Pour sûr : si j'avais voulu bosser en garderie, c'est là-bas que j'aurais postulé ! Mais donc ? Ben ! C'est simple : je veux pas faire garderie (parce qu'honnêtement les gosses, bon, ça va bien cinq minutes), ma chefferie me l'interdit, et ? Je fais garderie ! Parce que c'est ma conscience d'être humain qui me l'impose ! Peut-être faudrait-il donc une garderie, qu'en pensez-vous ? Histoire d'éviter que les moutards se retrouvent livrés à eux-mêmes, à choper la pneumonie et à tirer des trucs chez Primark... Surtout que, en connaissance de cause, je peux dire qu'ils préfèrent blablater, apprendre, gribouiller... A croire

qu'on voudrait, à toute force, fabriquer des délinquants !

Dimanche

18 heures 50. Firmin m'apprend, pendant le passage de consignes, que la 26, qui avait fait une telle pantomime le week-end dernier, s'est fait virer de l'hôtel. En plus du signalement que j'avais fait au sujet des gamines, il s'avère qu'elle a agressé le mec de la 17 dans l'ascenseur, et qu'elle a saccagé sa chambre.

- Mais du coup, elle est où maintenant ? je demande.
- Bah j'sais pas, dans un autre hôtel, je pense... En tout cas, si elle se pointe, tu la laisses surtout pas rentrer, hein !
- Ah oui, oui fais gaffe ! lance Leila au passage, son sac de linge à la main. La laisse pas t'approcher ! Elle fait peur, elle ! L'autre jour, j'ai cru qu'elle allait me frapper ! Elle est dangereuse, je te dis !

Voilà une nuit qui commence bien ! Evidemment que cette jeune femme ne pouvait pas rester là dans ces conditions, mais il s'avère que la solution proposée est encore pire. Parce que, grâce au collectif de l'OHI, j'ai une idée assez précise de l'endroit où elle a pu être

parachutée : au Polichinelle. C'est sûr qu'ici, au Paradoxikon, c'est loin d'être un paradis, et j'ai eu l'occasion de décrire dans ces pages tout ce qui n'y tourne pas rond. Mais même si tout craque ici, on essaye tant bien que mal de raccommorder avec des bouts ficelles, de faire en sorte que ça reste acceptable. Ce qui n'est pas le cas du Polichinelle, qui fait office de décharge du 115. Le terme est hideux, mais c'est, à mon sens, le plus approprié. C'est là-bas que s'achève la course de toutes les personnes dont les autres hôtels ne veulent plus, une étagère à puciers moisie, siège de tous les trafics, de la violence, de la prostitution... Un bouge tellement flippant que mes collègues de l'Observatoire n'osent plus y retourner. Une sorte d'antichambre de l'enfer, en somme... Et c'est sans doute là-bas qu'est la 26, à l'heure qu'il est. Parce qu'elle est dérangée. Quelqu'un a-t-il contacté une structure psychiatrique ? Pourquoi j'y ai pas pensé, l'autre jour ? Maintenant, c'est trop tard.

J'en suis là de mes réflexions quand arrive la 22, avec sa vingtaine tourbillonnante, ses cheveux noirs tressés de rose bonbon et son sourire extra-bright d'une oreille à l'autre. Ça me fait comme une grande bouffée d'oxygène. Elle sort du travail et, manifestement, elle

a envie de raconter sa journée à quelqu'un. Alors naturellement, on se met à papoter. C'est ainsi que j'apprends qu'elle est aide-soignante à temps plein, et ce depuis presque deux ans ! Elle a donc toutes les billes pour accéder à un logement, elle en cherche d'ailleurs un depuis des mois, mais, comme elle dit, « y a pas moyen ! » Je décide de lui donner les coordonnées de la permanence CGT, en me disant qu'ils seront certainement beaucoup plus efficaces que moi pour l'aider. Puis, tout à trac, elle me demande :

- Tu sais si elle est là, la 26 ?
- Ben ? T'es pas au courant ?
- Au courant de quoi ?
- Elle complètement vrillé, du coup ils l'ont virée.
- Ah merde... Je me doutais bien que ça risquait d'arriver, mais...
- Vous êtes proches, toutes les deux ?
- Bah ouais, on s'entend bien, quoi... Tu sais où elle est ? Que je puisse aller la voir ?
- J'ai bien une idée, mais je suis pas sûre... Pis franchement, je te conseille pas d'aller là-bas...
- Putain... La pauvre...

- T'as une idée de ce qu'elle a ?
- Arf... Je pense qu'elle tape trop de trucs, et pis... 'Fin, elle va pas bien, quoi...
- J'avais remarqué, oui...
- Tu me préviens si elle vient ?
- D'accord, mais j'ai plus le droit de la laisser rentrer.
- Carrément ?
- Il paraît qu'elle est devenue violente. Moi je prends pas le risque qu'elle blesse quelqu'un ici, tu comprends ?
- Ohlala...
- Ouais... Pis tu sais, c'est moche à dire, mais si tu la vois, ce serait peut-être mieux qu'il y ait quelqu'un avec toi, tu vois... Au cas où...
- Mmmh...
- Ça va aller ?
- Ouais, ouais... Faut prier pour elle...

A défaut d'un suivi psy... Pas sûre que ça suffise...

Samedi

La petite dame de la 35 passe me demander sa clef en début d'après-midi, mais reste plantée devant moi à la tripoter, d'un air soucieux.

- Ça va ? je demande.
- Ben... Vous vous rappelez, l'autre fois, j'avais mal au ventre, tout ça...
- Ah oui, oui, je me souviens de ça. Ça va mieux au fait ? Vous avez pu voir un toubib ?
- Ben... En fait je... 'Fin, voyez, je m'en doutais un peu, vu qu'au début que j'étais enceinte de ma fille, ça m'avait fait un peu pareil... 'Fin bref, du coup j'ai fait un test, pis total, voilà, quoi... Je suis encore enceinte, quoi...
- Ah...
- Ouais...
- Et vous avez quelqu'un à qui en parler ? Vous avez trouvé où être suivie ?
- Ben, j'en ai parlé à une copine, pis elle m'a dit que... 'Fin, faudrait que je... 'Fin... J'sais pas trop, quoi...
- Ecoutez, y a que vous qui puissiez savoir ce que vous voulez faire, mais faut pas que vous

restiez toute seule avec ça, d'accord ? Faut en parler avec des gens capables de vous conseiller, au moins de vous renseigner...

— Bah ouais, mais je...

— Bougez pas, je vais tâcher de vous trouver ça...

Les services gynéco prennent tous seulement sur rendez-vous, forcément. Je lui note quand même les coordonnées, même si je doute qu'elle s'en serve. Je rajoute aussi celles de Médecins du Monde, mais surtout, en gros, avec horaires d'ouvertures et tout le toutim, celles du Planning familial. Je cherche l'adresse, la marque d'une grande croix sur un plan de la ville que je lui donne avec le papier.

— C'est tout près d'ici, voyez ? Mais ça ouvre que lundi. Mais eux, je suis sûre qu'ils pourront vous orienter. Vous en faites pas, ils vont pas vous emmerder, ils sont pas là pour ça, vous pouvez y aller tranquille.

— D'accord, merci beaucoup.

— Allez-y lundi, d'accord ? C'est gratuit, tout, je vous jure qu'on vous demandera rien... Vous allez y aller, hein ?

— Oui, oui...

J'ai les jambes en coton au moment où je la vois glisser en trombe vers l'ascenseur. Un sentiment d'impuissance, comme un grand vide. Ça, plus le fiasco du SAMU de l'autre jour, pour ne prendre que ces exemples-là, franchement, quelque chose déconne à plein régime, quelque chose qui me déchire la poitrine. Il faut que j'agisse, là, maintenant, tout de suite, je ne peux pas laisser passer les choses comme ça, non, certainement pas. Mais quoi faire, bordel, quoi ? Je suffoque derrière mon minuscule comptoir. Je suffoque de rage et de désœuvrement. Car entre les moments intenses, il y a toujours ces déserts de silence. C'est comme si j'attendais la prochaine catastrophe, là, sagement, fidèle au poste... Sauf que là, j'y arrive pas, j'ai un besoin impérieux de faire une grande brasse à contre-courant pour éviter de me sentir broyée par cette machinerie inhumaine. Au lieu de ça, je fais un truc qui peut sembler dérisoire : je liste les services indispensables dont j'ai pu avoir besoin, ici ou ailleurs, comme, tout d'abord, les urgences spécifiques en psychiatrie, maternité, etc. Et puis, tout ce qui n'est pas encore de l'ordre de l'urgence absolue quand on le réclame, mais pourrait très vite le devenir si on ne fait rien (comme c'est majoritairement le cas ici) : Case

santé, Planning familial, centres de distribution de bouffe, de fringues, éducateurs, centres d'accueil pour femmes victimes de violences... Et je cherche toutes les adresses, les numéros de téléphone, les horaires d'ouvertures, les conditions d'admission, s'il y en a... Au bout du compte, j'y passe presque tout l'après-midi. Une fois ce boulot terminé, je lève le nez de mon écran et constate, une fois encore, à quel point on est à côté de nos sandales ici, avec nos brochures pour visiter le château de Carcassonne, pour faire une session complète à Calicéo, ou un gueuleton à l'Entrecôte... Mais quand bien même, je me dis qu'il n'est jamais trop tard pour redresser la barre, et que si j'arrive à convaincre les collègues, on pourrait progressivement proposer un service au moins un peu mieux adapté aux résidents.

Je suis dans cet état d'esprit quand arrive Firmin pour prendre la relève. Je suis simplement un peu gênée par la présence de Gérard qui, comme à son habitude, est sorti de sa boîte pile à l'heure du changement de service... Et j'ai soudain l'impression de me retrouver piégée dans une pièce de Ionesco, mais en mal écrite, sur jouée, mal mise en scène.

**LE GRAND BAL DE L'HÔTEL
PARADOXIKON**

Acte Nul

Scène 00

Firmin (écœurement blasé qui pourrait passer pour du calme), Gérard (hystérique, tonitruant), et Moi (à bout de nerfs, à chercher d'ultimes restes de patience).

J'essaye rapidement de montrer mon fichier texte à Firmin pendant que l'attention de Gérard est momentanément détournée par un résident qui passe. Firmin est presque collé à Moi pour regarder discrètement le poste sans attirer l'attention. Puis, progressivement, Gérard se glissera vers nous, jusqu'à nous marcher presque dessus au moment où il intervient.

MOI

Regarde, j'ai commencé à faire ça aujourd'hui, j'ai pensé que ça pourrait servir...

FIRMIN

« Numéros utiles »... Ah, c'est pas mal, ça ! En plus t'as mis les adresses et les heures d'ouverture, tout...

MOI

Donc là, par exemple, t'as des trucs de soutien psy, le Planning familial, la Case santé, tout ça... Et puis ce que j'ai mis en jaune, c'est les urgences graves, psychiatrie, maternité...

FIRMIN

Et là, gastro... C'est quoi, ça ?

MOI

Ça, c'est le standard de gastro-entérologie de Rangueil. C'est pour la 53, il est suivi là-bas mais il a beaucoup de soucis post-op' et il parle pas un mot de français. La dernière fois, le 15 a mis deux heures avant d'envoyer une ambulance pour l'emmener... Et tiens, justement à Rang...

GERARD, *gesticulant en direction du poste,*
manquant de peu d'éborgner Firmin

Ah mais non ! Ça, Fred, elle voudra pas, ça ! C'est à eux de se démerder, ça ! Tu supprime, ton truc !

FIRMIN, *en me jetant un regard à la fois compatissant et condescendant qui signifie en substance : « même la meilleure des idées se transforme instantanément en galère dès l'instant où Gérard est au courant. T'as pas encore compris ça ? »*

Gardons-le, on verra bien ce qu'elle dit...

GERARD

Nous, on appelle le 15 et puis c'est tout ! Après ça fait des histoires de responsabilité, tout ça, c'est à eux de se démerder !

MOI, *excédée*

Mais là, c'est pour les urgences vitales ! Dans ces cas-là, si tu fais rien, c'est de la non-assistance à personne en danger, Gérard ! C'est la loi, putain !

GERARD, *changeant radicalement d'attitude au moment où je prononce le mot « loi », comme sous l'effet d'une formule magique*

Ah ouais ? Fais voir un peu ton truc... Ah ouais, c'est vrai que c'est pas mal... Et là, ça, c'est quoi ? Ah oui...

MOI, *rassérénée, à nouveau enthousiaste*

Tu vois, j'ai tout classé en fonction de ce qu'on pourrait avoir besoin de chercher : le but, c'est qu'on puisse tous s'en servir, et qu'on ait tout sous la main si des fois on a une galère qui nous tombe dessus...

GERARD

Et tu l'as rangé dans quoi ? Ah, d'accord... Mais tu sais quoi ? On pourrait carrément l'imprimer et l'accrocher quelque part au mur ! Ce serait encore plus simple !

FIRMIN, *pince-sans-rire*

Quand je pense qu'il y a pas cinq minutes, vous vouliez tout effacer... Et voilà que maintenant, vous voulez l'afficher !

Il a raison. Je repars chez moi avec un drôle de goût dans la bouche, un peu déstabilisée. Contentée d'avoir finalement réussi à imposer mon truc après m'être fait

envoyer chier, et incrédule d'avoir dû batailler pour faire accepter un petit papier tout simple, mais selon moi essentiel, et qui aurait toujours dû être là. Décontenancée aussi, et une fois encore, vis-à-vis du comportement de Gérard et de ses sautes d'humeur imprévisibles...

Puis, j'ai un gros tilt : je savais bien que son attitude, capable de passer sans transition du gars serviable et avenant au yéti infréquentable me rappelait quelque chose ! Quand je travaillais en auberge, on appelait ça le « syndrome Jack Nicholson », en référence au film de Kubrick. On vivait sur place, on restait en vase clos, toujours plus ou moins sur le qui-vive des fois qu'il se passe un truc, jamais vraiment off. Je dormais à côté de la réception, comme Gérard. Et, comme me l'avait prédit mon pote qui avait déjà observé ce phénomène plusieurs fois, au bout d'un an et demi, j'étais devenue particulièrement irritable et je faisais des fixations sur des choses insignifiantes qui prenaient à mes yeux une importance disproportionnée. Pour les collègues, idem. Peut-être Gérard est-il en train de vivre la même chose ?

Dimanche

7 heures 20. Une femme emmitouflée s'approche de la réception, le visage chiffonné de quelqu'un qui n'a pas, ou peu dormi. Je ne la connais pas. Elle me réclame un café. Alors qu'elle me glisse la monnaie, j'aperçois d'innombrables marques sur ses mains. Maladie de peau ? Piqûres d'insectes ? Difficile à dire... Elle s'attarde au comptoir, cherche la conversation :

- Je suis arrivée cette nuit...
- Ah d'accord ! C'est pour ça qu'on s'est jamais vues...
- Oui je... 'Fin, c'est à cause de mon conjoint, quoi... On m'a dit de venir ici, mais je... Ben, j'ai personne à qui en parler, quoi... Pis du coup, j'ai pas dormi cette nuit, je suis encore toute chamboulée...
- Mais vous avez pu parler avec personne du coup ?
- Oh, si ! Votre collègue a été très gentil, il m'a laissée rester un peu vers lui, et il m'a dit d'appeler le 39 19...

Il s'est pas foulé, le Firmin, je me dis à part moi...

- Ah ouais... Mais le 115 vous a pas donné les coordonnées d'une assistante sociale ou quelque chose ? Un soutien psy, par exemple ?
- Euh... Ben non, non... Juste les flics, quoi... Ils m'ont dit qu'ils me recontacteraient... Du coup, ben... Je sais pas bien quoi faire, quoi...

Misère... Avec un soutien pareil, tu m'étonnes que les gens rechignent à appeler à l'aide ! Et qu'est-ce que je peux faire, moi ? Au moins, ma feuille de l'autre jour avec les numéros va vite être amortie !

- Bon, 'ttendez voir, il doit bien y avoir une asso ou quoi qu'on pourrait contacter, je pense... Tenez, voilà ! Je vous note les coordonnées...
- Ah merci ! C'est vraiment très gentil à vous, merci beaucoup !

Non, c'est même moins que le minimum, à mon avis. C'est pas l'hôtel qui est une maison de fous ! Le problème est encore plus vaste !

- Ah ! Et si je pouvais vous demander une dernière chose...
- Oui, bien sûr !
- J'ai un ami qui devrait passer me voir dans l'après-midi, c'est possible ?

- Ben, j'ai pas le droit de le laisser monter dans la chambre, mais si vous voulez le voir ici en bas, je devrais pouvoir m'arranger...
- Parce que vous comprenez, on sait pas trop où se voir, il fait froid dehors et chez lui, c'est galère... Et j'ai tellement besoin de parler à quelqu'un, j'ai vraiment l'impression d'être toute seule...
- Bien sûr, bien sûr... On s'arrangera...
- Merci... Bon, je... Je pense que je vais aller essayer de dormir un peu...
- Oui, vous avez raison. Reposez-vous, vous y verrez sans doute plus clair après.
- Oui... Merci encore, en tout cas ! A tout à l'heure alors !
- A tout à l'heure.

Une immense lassitude m'envahit après son départ, et je commence à me demander si les marques que j'ai vues sur ses mains n'étaient pas des brûlures de cigarette... Comme tout est encore désert à cette heure-ci et que le téléphone reste muet, je ressors mon livre, pour tenter de chasser les araignées noires qui commencent à tisser leurs toiles dans ma tête.

Au terme d'une matinée des plus banales, elle revient, l'air en un peu meilleure forme :

- Vous avez pu dormir ?
- Oui, je me sens un peu mieux.
- Ça fait plaisir à entendre !
- Mon ami devrait pas tarder, je suis contente qu'il vienne. On s'est connus à l'hôpital, vous savez...
- Ah oui ?
- Oui. Avant, j'étais directrice adjointe dans une boîte, et puis... Enfin bref, je l'ai rencontré là-bas, et on a sympathisé. Il a une histoire pas banale. En fait c'est... C'est une fille qui voulait devenir un garçon...

On appelle généralement ce processus et les personnes qui y ont recours « F to M ». Et en effet, on ne peut pas dire que ce soit très répandu à l'échelle de la population...

- Ah ben, justement, le voilà !

Un jeune homme mince fait son entrée avec son vélo, qu'il cale dans un coin du hall, et ils partent s'installer dans le petit salon derrière la réception. Je me dis que les choses se goupillent pas trop mal, mais

c'était sans compter sur Gérard, qui juge le moment propice pour sortir de sa chambre :

- C'est à qui, ça ? fait-il sans préambule en désignant le vélo.
- Ben, au monsieur, là-bas, je lui ai dit qu'il pouvait... Il est venu pour...

Il ne me laisse pas le temps de terminer, et se dirige vers le salon :

- Monsieur, vous pouvez pas laisser votre vélo ici ! Et d'ailleurs, les visites sont interdites, et...

Et je vous passe les détails de l'impérialisme sonore de mon collègue, accompagné de la délicatesse qui le caractérise. Tout cela prend, comme de juste, suffisamment d'ampleur pour faire fuir les deux amis. Les fois suivantes, ils se retrouveront d'ailleurs sur le trottoir glacé devant l'hôtel. J'ai envie de pleurer.

Dimanche

19 heures 50. La charmante pipelette avec qui je papote parfois s'amène vers la réception avec son lardon. Je sais qu'elle est assistante sociale (!), qu'elle a des astreintes, et qu'elle a parfois du mal à le faire garder. Je me dis qu'elle va me demander de garder un œil dessus le temps que sa voisine de chambre vienne prendre le relais. Mais là, c'est du plus lourd :

- Ça y est ! Je pars !
- Comment ça ?
- Ben, je déménage ! Ils m'ont trouvé un appart vers Bonnefoy !
- Wahou ! Mais c'est génial !
- Ouais ! Enfin !
- Comme tu dis ! Depuis le temps que t'attendais ça !
- Eh ouais ! Mais bon, ce soir ça va être la misère, parce qu'il va falloir que je bouge toutes mes affaires ! Je vais devoir au moins faire deux allers-retours avec la bagnole !
- T'avais fini par trouver à te garer au fait ? Je me souviens que tu m'avais dit que tu galérais...

- M'en parle pas ! Depuis que je me suis fait braquer je...
- Tu t'es fait braquer ?!
- Je t'ai pas dit ? Oh, putain l'histoire ! Je retrouve la caisse de fonction avec la vitre avant pétée, et ils m'avaient embarqué l'ordi du taf ! Je te raconte pas la merde après !
- Tu m'étonnes... Ça a donné quoi, du coup ?
- Ben, j'ai une autre bagnole et un autre ordi, mais ça a pas été simple, tu peux me croire ! Entre le dépôt de plainte et le reste...
- J'imagine...
- Bref ! Là, j'ai pas trop le temps de causer, faut que je m'active !
- T'as beaucoup de trucs ?
- Trop ! J'aurais jamais cru que je pourrais amasser autant dans une si petite chambre en un an ! D'ailleurs, je voulais te demander, tu veux bien me garder Dylan le temps que je dépose mes trucs là-bas ? Je lui laisse ses coloriations, ce sera pas trop long, je pense.

Elle a forcément eu vent de mes séances de dessin avec les deux petites. Je peux pas refuser.

- Pas de soucis.

- Merci ! Bon, aller ! Je me dépêche !
- Attends, je t'aide !

Je suis ravie pour elle qu'elle puisse enfin emménager dans un appartement, mais d'un point de vue purement égoïste, je suis un peu triste de la voir partir : cette femme a l'énergie communicative, et ses bavardages interminables me donnaient l'impression que le temps passait plus vite. Oui, rien à faire : elle va me manquer !

De fait, quand elle a fini ses allers-retours quelques heures plus tard et qu'elle part définitivement, elle laisse un grand vide derrière elle, et le hall me paraît soudain bien triste, trop calme. Comme un soufflé qui retomberait piteusement. Bon. Ben, je vais aller nettoyer la cafetière, alors. Quoi faire d'autre ?

Et puis... Et puis...

Il y aurait sans doute encore mille choses à voir, à décrire, à penser... Sans compter toutes celles que j'ai pu oublier ou que j'ai été contrainte d'éluder ici. De ce fait, j'aurais certainement pu rester au Paradoxikon encore au moins quelques mois. Voire plus, si j'avais constaté que les conditions d'hébergement des résidents s'amélioreraient, si j'avais envisagé pouvoir rendre service à qui que ce soit en y travaillant, ce qui, aux dernières nouvelles, n'aurait pas été inenvisageable...

Mais certaines choses ne se choisissent pas. Et des contraintes extérieures m'ont forcée à achever l'expérience plus tôt que prévu. Je dois remercier celle que j'ai ici appelée Fred de m'avoir soutenue jusqu'au bout. L'un dans l'autre, les événements se sont articulés à leur manière, aléatoire, forcément. Et ce sont eux qui font que cette histoire s'arrête ici.

L'habitat indigne du côté des hébergeurs et hébergeuses

Une observation participante dans un hôtel du 115 à Toulouse, par Justine, observatrice de l'OHI, par ailleurs formée comme réceptionniste hôtelière et ayant plusieurs années d'expérience dans ce domaine.

L'immersion a permis d'obtenir des données peu récoltables par ailleurs.

Ce texte original est une production de
l'Observatoire de l'Habitat Indigne Toulouse

L'exposition de l'Observatoire de l'Habitat Indigne (OHI) est subventionnée par le Laboratoire des Idées/Nouvelles questions sociales du LABEX SMS (Structuration des Mondes Sociaux), la Direction Régionale d'Action Culturelle (DRAC Occitanie), gérée par La Ligue des droits de l'Homme (gestionnaire : Jean-François Mignard), et dirigée scientifiquement par Daniel Welzer-Lang & Emilie Fernandez-Montoya (Lisst-Cers CNRS). Photo de couverture : Emilie Fernandez-Montoya. Texte © Justine Goldman

Prix Libre