



LE DIKTAT DE LA GRANDE DISTRIBUTION

Thomas Lugos



raconter la vie

La négociation..., la négo..., c'est sur elle que tout le commerce repose - chacun le sait - mais quand il s'agit de se frotter à une centrale d'achat de la grande distribution... Même si après vingt-cinq ans de pratique, tu croyais avoir tout vécu, tout vu, tout entendu, il faudra cette année encore revoir ta copie.

Quand tu stationnes ta voiture sur l'immense parking dédié aux « visiteurs » (terme faussement avenant pour désigner les commerciaux – dont je suis - et tous les autres souffre-douleurs), c'est une sorte de trac qui te gagne, tu sais combien l'enjeu est grand.

Pour qui ambitionne de développer un tant soit peu une marque, la grande distribution est incontournable. Elle a bâti des espaces dans lesquels on trouve tout. A côté desquels on peut se garer sans prendre le risque d'une amende. Où tous les commerces d'antan ont été regroupés : alimentaire, textiles, cosmétiques mais aussi presse, librairie, bijouterie, billetterie de spectacles, voyage, etc. Tu peux chercher : rien ne leur a échappé –ni le bio, ni l'écologie... Tout est verrouillé. Du prénatal au mortuaire. La plupart des franchises les ont rejoints dans des galeries marchandes devenues l'agora de toutes les villes de France.

Ces grands groupes de la distribution, on les a vus, au fil des années, se cannibaliser. Rappelons-nous du nombre d'enseignes que l'on a vu disparaître. Une ouverture ici, un changement de nom là. Une fusion, un rachat... Ils demeurent quelques-uns à être aujourd'hui les vainqueurs. Alors ils s'érigent en grands défenseurs du pouvoir d'achat, ils promettent au grand public d'y trouver son compte. Ils jurent de batailler toujours pour lui, pour qu'il paie moins cher, pour qu'il vive mieux.

À moins de faire partie d'un de ces groupes industriels, ces mastodontes de l'agro-alimentaire si puissants qu'ils peuvent engager un bras-de-fer avec la grande distribution, quand tu traites avec elle, que tu sois salarié d'une entreprise ou que tu œuvres pour ton compte, c'est bien dans cette négo que tu joues l'avenir de ta boîte. Si tu flanches, tes résultats se réduiront comme peau de chagrin et tu en subiras bientôt les conséquences. D'autres, avec toi, dépendent de ce qui va se passer aujourd'hui. Moins de ventes, c'est moins de production, et donc moins de bras utiles.

Interphone, porte automatique, couloir, escalier, autre long couloir, semblable à celui d'un hosto, bureau d'accueil... Je me présente à la

personne qui s'y trouve, je m'inscris sur le registre, j'épinglé à ma veste un badge comme l'exige le protocole et tandis que je gagne la salle d'attente où pas mal de mes pairs sont déjà assis, j'entends dans mon dos que l'on m'annonce. Mon arrivée n'a pas l'air de les réjouir plus que ça. Le ton est donné : on n'est pas là pour plaisanter – on est là pour expier.

D'abord, leur truc, c'est de te faire attendre. Tu as beau le savoir, tu trouves le temps long, de plus en plus long... C'est voulu. Pourtant, il y a dix jours de cela, quand ton téléphone a sonné et qu'une voix impérieuse t'a indiqué le jour et l'heure de ce rendez-vous, il n'était pas question de dire que non, que cette date ou que cette heure ne t'arrangeait pas. Tu n'as pas pris le risque de rendre d'emblée les choses encore plus difficiles. Et donc toi, le jour dit, à l'heure dite, tu es là et tu attends. Tu as tout le temps de jeter un œil pour la énième fois sur le dossier que tu penses avoir bien préparé... mais sait-on jamais !

Tu as surtout le temps de croiser des regards inquiets. Il y a un cumulus de stress dans l'air et il s'épaissit encore à la vue de la mine déconfite de celui qui revient des bureaux et qui vient d'en finir avec sa négo. Manifestement ils ont insisté avec lui sur le programme « essorage ».

On appelle le suivant. Sursis. Ils seront encore deux à souffrir avant moi. Deux qui permettront à mes interlocuteurs d'être bien chauds quand ce sera mon tour.

Le temps s'est étiré – un moment j'ai cru que l'on m'avait oublié. C'est voulu aussi, je le sais. On me fait lanterner afin que je me présente devant eux empreint de doute, dénué de toute sérénité. Fébrile, si possible.

Enfin la standardiste appelle ma société, et donc moi. Trois syllabes qui me font lever en bon toutou. Et rebelote avec un autre long couloir clinique, jusqu'au bureau que l'on m'a indiqué. Enfin un bureau si l'on veut, le terme est inapproprié, disons un box. Un box de verre, qui mériterait aération, à en croire ce que me disent mes narines en y entrant.

Poignées de main. Je commence comme il se doit par la dame, puis c'est au tour des deux hommes. Je connais déjà mes trois interlocuteurs – ce n'est pas la première fois que l'on se rencontre. Ils constituent ce que l'on appelle dans cette centrale d'achat un « groupe de travail ». Il y a le patron, dirigeant son propre magasin et rendant service à son groupement une fois par semaine au moins. Disons-le tout de suite : ce ne sera pas le plus virulent. Non, il laisse ça aux deux autres. Ils ont d'ailleurs été choisis à cet effet.

Reconnaissants en diable, ils chercheront à se faire « bien voir » de lui.

Les deux autres donc, ce sont la femme, dont la mission est de veiller à l'application des accords commerciaux tels qu'ils sont traités ici... et le chef de rayon de service. Pour avoir déjà rencontré celui-ci dans son magasin, je sais qu'avec lui je n'aurai pas la partie facile. Il est le genre d'homme dont la parole n'est qu'une menace larvée. On pourrait s'interroger sur le pourquoi de son recrutement mais on sait qu'on ne retient pas forcément le plus compétent, non, on préfère celui qui a le moins d'état d'âme, le bon exécutant. Il se chargera de la sale besogne et il endossera sans problème le brassard du méchant. Avec lui au moins, on est tranquille : si un autre s'écarte du chemin, il saura le rapporter. Promettez-lui une médaille et il fera ce que vous lui demandez – ne lui promettez rien, il le fera aussi.

Lui, il ne connaît pas le doute. Intraitable, le gars. C'est lui qu'on a chargé d'entamer la négociation. De donner le ton. C'est dire à quel point on lui fait confiance ! Il attaque en disant qu'ils n'ont pas de temps à perdre. Je réplique en faisant remarquer que j'étais à l'heure à notre rendez-vous et que j'ai dû pas mal patienter. Haussement d'épaules. Agacement. Mon temps ne vaut pas le leur - non mais pour qui je me prends ? Il enchaîne par une série de phrases express. Il est très fort : il arrive à poser des questions sans verbe. Chiffre d'affaire de l'année dernière ? De l'année précédente ? Détail par produit ? Accords nationaux, régionaux ? Remises sur factures ? Il fait assaut de termes techniques. En abrégé, en anglais, en tout ce qui en met plein la vue... J'ai avec moi ces éléments, ce n'est pas ma première fois – loin s'en faut ! – et je les fournis. C'est tout, fait-il ? Histoire de me rappeler que je ne suis qu'un tout petit fournisseur de rien du tout, que leur enseigne compte bon nombre d'hypermarchés et de supermarchés qui pourraient très bien se passer de ma gamme de produits. Pendant ce temps, les deux autres sont plongés dans un autre dossier, ils parlent entre eux et n'écoutent pas mes réponses.

Soudain, c'est la femme qui intervient. Elle me demande ce que nous présentons de nouveau cette année. Au passage elle prévient que si une nouveauté, par leur immense bonté, était retenue, elle chasserait d'office un autre de mes produits dont le rendement n'est pas suffisant. Que je n'aie pas m'imaginer que je suis ici comme chez moi.

Je présente quand-même ce que j'ai à présenter, ce pour quoi je me trouve

là, en l'occurrence un produit sur lequel nous avons longuement planché et auquel, bien sûr, nous croyons, avec pour effet de convoquer quelques mimiques et rien d'autre que du mépris. Bon, je ne me démonte pas - pas encore, du moins - et j'argumente. Disons que je tente d'argumenter. Il m'est difficile et même impossible de terminer une phrase – on se croirait dans un de ces talk-shows qui polluent désormais nos soirées-télé, les rires et les applaudissements en moins.

Les choses sont on ne peut plus limpides : ils ne croient absolument pas à mon nouveau produit, ils ne voient pas comment le consommateur pourrait y adhérer, mais si je tiens quand même à ce qu'il soit référencé dans leur enseigne, j'ai intérêt à répondre à leurs attentes, et sans rechigner.

D'abord le tarif que je propose doit être revu à la baisse – et pas qu'un peu, hein. Ensuite une remise supplémentaire sera exigée de moi. Il faudra aussi faire livrer gracieusement un certain nombre de cartons pour chaque magasin de l'enseigne. Et ce n'est pas tout. Pour lancer ce produit, il faudra le mettre en avant sur un prospectus, lequel n'est pas gratuit... mais il faut savoir ce que l'on veut. Ah oui et ma société devra être représentée au salon qui réunit (en principe) tous les chefs de rayon, qui se tiendra au printemps et pour lequel on me demandera une participation. Sans parler de la bible administrative que nous allons devoir rédiger pour être en règle avec leur « service qualité ». Ce n'est quand-même pas à eux de se taper la paperasse.

Les demandes fusent. Tantôt venant d'elle, tantôt de lui, pendant que le boss, indifférent, consulte ses courriels. On me demande des sommes fantaisistes. On ne me laisse pas le temps de répondre. Voilà même que la femme, exaspérée, griffonne je-ne-sais-quoi sur son dossier, comme si j'avais déjà accepté. Un peu comme on extorque des aveux... C'est ça : d'un coup, je me vois en situation de garde à vue. Même ambiance. Encore un peu et je vais devoir ôter mes lacets et ma ceinture.

Mais là, il m'arrive un truc étrange.

Je viens de décrocher, je ne suis plus avec eux. J'ai déserté. Je vois bien leurs mines agacées, le petit nuage noir au-dessus de leurs têtes. Je vois leurs lèvres bouger mais j'ai coupé le son. Mon esprit, comme libéré, se met à vagabonder ailleurs, sur des routes parallèles.

Je me dis qu'au fond, rien n'a changé depuis des années. Même si en 2008, une loi émanant de Bercy (loi dite de modernisation de l'économie) prétendait sans rire mettre fin aux abus de la grande distribution et en particulier aux fameuses « marges arrière », qui n'étaient rien d'autres que des rétro-commissions versées par les fournisseurs. On voit que si la méthode est différente, le fond, lui, est toujours le même. Il n'y a eu au fil du temps qu'un simple déplacement des injonctions des grands distributeurs.

À bien y regarder, c'est toujours ça, leur truc : faire financer un maximum de prestations par le fournisseur. D'abord le référencement, bien sûr, puis l'emplacement en linéaire, la tête de gondole, la promotion, le ticket de réduction..., rien n'y échappe.

Pour certains produits à très forte rotation, les cosmétiques par exemple, on demande aux fournisseurs de venir chaque matin placer les produits en rayon, quitte à sous-traiter pour cette mission. Ainsi, et là encore, la grande distribution fera l'économie de la main d'œuvre

Et il y a aussi les sanctions : une étiquette manquante sur une production ou un retard de livraison et ce sont des pénalités qui s'abattent sur le fautif. (Pression aussi, du coup, sur les transporteurs routiers qu'il ne faut pas s'étonner de voir aussi déterminés sur nos routes.)

L'autre idée de génie a été de faire faire le gros du travail par le consommateur. C'est bien le consommateur qui, croyant au « moins cher », manipule l'article cinq fois (du rayon à son réfrigérateur). C'est bien lui qui pèse ses fruits et ses légumes (s'il parvient à décoller cette saloperie de sachet – tu y arrives, toi ?), c'est bien lui qui passe les articles en caisse, voire qui les scanne auparavant. Il aura, avant cela, été chercher un caddie qu'il ramènera docilement après, sauf à « gaspiller » un jeton ou un euro. Il s'en trouve même pour faire la police si tu as le malheur de te présenter avec onze articles à la caisse prévue pour dix. Au bout du compte ce consommateur zélé sera récompensé par quelques points sur sa carte de fidélité. À lui, bientôt la pizza quatre-saisons (420 g.) offerte.

Bien sûr, la grande distribution génère des emplois. Beaucoup d'emplois, c'est vrai. Dans ses murs et au-delà, dans les sociétés qui la servent et la fournissent. On ne peut pas dire le contraire. Et ça, dès que l'on pointe ses procédés, les grands dirigeants de la distribution savent le rappeler,

quelquefois même sur le ton du chantage.

Encore faudrait-il pouvoir mettre en balance ces emplois avec le nombre d'autres qu'elle a détruits ailleurs. Il est désolant de voir ces boutiques fermées dans les villes et les villages désertés, toutes ces vitrines rendues opaques et devenues des non-lieux. Comment le dire autrement ?

Et de quels emplois parle-t-on ? S'ils sont nombreux à y trouver leur compte (y compris parmi ceux qui, comme moi, travaillent indirectement pour la grande distribution), il y a cette masse de gens à bas salaires et à horaires impossibles à qui on demande toujours plus, quelquefois jusqu'à l'humiliation - on déguise le personnel pour Halloween, pour la sortie du dernier Star Wars, le poissonnier se verra affublé d'une tenue de gondolier pour la semaine italienne, l'hôtesse de caisse arborera le haut chapeau de Mélusine, histoire de fêter dignement l'anniversaire du magasin (bien entendu, on aura préalablement sollicité les fournisseurs pour cet évènement.) Et au-dessus, dans certains cas (heureusement pas tous), il peut y avoir la pression du petit chef – ce bon petit chef qui est partout ! Celui qui use de son petit pouvoir pour piétiner les plus fragiles, celui qui a atteint depuis longtemps les frontières de sa compétence et qui montre les crocs pour les défendre.

Il y a aussi les objectifs à atteindre. Ambitieux mais raisonnables selon la Direction ; déments et inatteignables selon les cadres moyens et leurs employés. Des objectifs fixés chaque année comme si la survie de la planète en dépendait, comme si la consommation croissait encore, comme si la population de ce pays n'aspirait à rien d'autre qu'à son propre gavage, comme si le coût de la vie n'était un souci pour personne... Mais là, comme ailleurs et depuis longtemps, ce n'est plus la raison qui domine mais bien une psychose obsessionnelle du profit, au service d'une poignée de seigneurs.

On comprend qu'il est difficile pour un employé de contester des objectifs quand on sait les difficultés qu'il aurait à retrouver un poste si les choses tournaient mal. Je veux dire : encore plus mal. Alors pendant les heures pointées et celles supplémentaires, il serre les dents et même il s'efforce de garder un sourire digne sous des caméras de surveillance qui jamais ne font relâche.

Difficile aussi de renâcler à travailler un dimanche, par exemple, sous peine de passer pour un traître à la cause. À ce jour, cependant, une incitation

financière et des dispositions protègent les employés mais pour combien de temps ? Au ministère du Travail, on déblaie le terrain : on se dit qu'il faut reconsidérer le travail du dimanche, et dans le même temps qu'il faudrait une plus grande souplesse pour pouvoir licencier, qu'un plafonnement des indemnités est souhaitable... Je me pince en écrivant ça !

Loin de ces considérations, le dimanche matin, juste avant qu'on ne lève les grilles, on retrouvera notre consommateur zélé, prompt à pousser vaillamment son caddie dès 9 heures pétantes dans des allées éclatantes et vierges, parsemées d'ahurissantes promotions négociées... juste pour lui.

Malgré l'implication du personnel, quand viendra le moment de distribuer l'intéressement au bénéfice prévu au contrat, on promettra des gains, certes, mais pour plus tard, parce que là, cette année, on doit agrandir le parking, investir pour le rayon-traiteur, changer le système informatique, refaire aussi le carrelage de la galerie marchande... et puis il y a la crise - enfin quoi !, vous savez bien, il faut bien garder du grain au grenier pour traverser cet interminable hiver. Soyez déjà heureux d'avoir un travail. Regardez autour de vous tous ces pauvres gens qui aimeraient être à votre place.

Le cynisme du système veut qu'une partie des salaires du personnel est forcément réinjectée dans la machine qui le malmène. Il doit, lui aussi, se nourrir et, je ne l'imagine pas, le soir venu, s'empresser d'aller faire ses courses sous les néons de la concurrence. Pour persuader les derniers réfractaires, pour lever les ultimes réticences, il y a aussi le discours. Un discours étudié où chaque mot est utilisé à dessein. Je vois très bien (pour en avoir subi aussi) les réunions, les journées de formation où le mot « valeurs » est tant servi. Ah les sacro-saintes valeurs ! Ces belles valeurs au nom desquelles on manipule partout et à tous les étages. Ces valeurs, trop souvent détournées dans des buts moins nobles... sinon verdâtres.

Et là, à ce stade de ma réflexion, je me demande si je m'écarte... ou bien si au contraire je suis au cœur du sujet.

Je pense aux femmes et aux hommes, jeunes ou anciens, diplômés ou non, qui, parce qu'il leur faut un job et parce qu'ils n'ont pas d'autre choix, travaillent pour la grande distribution. Au cours de vingt-cinq années de métier de commercial, dont une bonne partie à visiter chaque jour des magasins, j'ai pu rencontrer tant de gens. Hormis ceux que je me suis empressé d'oublier (et qui n'ont vraisemblablement, en retour, aucun

souvenir de moi), j'ai en mémoire un grand nombre de personnes dont la gentillesse rendait assurément la vie meilleure autour d'eux. Je précise ici que la gentillesse est pour moi une vertu cardinale, que je n'apprécie pas que l'on qualifie quelqu'un de « gentil » pour dire qu'il est faible. Il n'est pas donné à tout le monde de demeurer gentil dans le magma ambiant.

Comme partout et dans toutes les circonstances, certains avaient de la retenue, d'autres en avaient moins... et presque tous ne demandaient cependant qu'à s'exprimer. Ben oui – quoi ? - parler, discuter, entrer en contact avec son prochain, un truc qui ailleurs se fait entre humains. Alors, malgré tout, malgré même dans certains cas les exhortations à ne pas communiquer avec les personnes « étrangères au service » dont j'étais, nous profitons des quelques instants que nous partagions pour échanger. Ce pouvait être devant un rayon, dans une réserve, idéalement dans un bureau. C'est d'eux que je tiens une partie des informations que je partage à présent.

Ce qu'ils m'ont appris, entre autres, c'est que la plupart d'entre eux ne sont dupes de rien. Ils ont tout pigé du grand bastringue... Ils ont parfaitement compris qu'on n'est plus considérés dans ce monde que comme de la chair à conso. La plupart demeurent loyaux et s'efforcent de faire au mieux leur travail, aussi inintéressant, aussi dévalorisant soit-il par rapport à leur niveau. Ils sont animés d'une conscience professionnelle qu'ils auraient eue dans n'importe quelle autre circonstance...

J'imagine – et toi aussi, j'en suis sûr - ce que pourrait produire ailleurs toute cette belle énergie si elle n'était sacrifiée à ce putain d'univers marchand.

- Bon alors ?
- ?

Mes interlocuteurs – je les avais complètement oubliés, ceux-là – m'extirpent de mes pensées. Je mets du temps à revenir là où nous en étions. Beaucoup trop de temps, on dirait, parce qu'en face de moi, on s'impatiente méchamment. C'est qu'ils ont d'autres négos qui les attendent. D'autres chats à fouetter... d'autres pigeons à plumer, tu vois ?

- On va pas y passer la journée !

Tel le boxeur sonné et acculé dans les cordes, je tente en vain de retrouver mes repères. Je peine comme jamais. Je ne suis pas tout à fait rentré de ma balade en itinéraire bis.

En face, eux, ils n'ont pas dévié de leur trajectoire, surtout le jeune chef de rayon dont on sent bien qu'il est dans une période où il joue son avenir. Il est convaincu que l'on n'obtient rien si l'on ne déstabilise pas, si l'on ne bouscule pas, si l'on ne jette pas son adversaire au sol. Parce que, pour lui, c'est sûr, je suis un adversaire. La notion de partenariat ne lui parle pas. Il est bien remonté... à fond. En colère, même, au point qu'elle déforme son visage – je te jure ! Il me déteste, enfin pas moi mais ce que je représente. Écrira-t-il un jour un pamphlet contre les commerciaux, comme je le fais, en ce moment-même, contre sa profession, du moins contre cette manière agressive de l'exercer. Il pourrait le faire et il aurait, lui aussi, de la matière : des commerciaux, il y en a aussi des pénibles, c'est certain. Comme il aurait de la matière pour égratigner certaines sociétés qui forment et qui envoient ces commerciaux, chargés d'une énorme pression, sur ce qu'ils appellent le front de vente (objectifs, front, cible..., toujours ce langage délibérément guerrier, chair à conso encore.)

Quelques secondes viennent de passer qui sont encore, pour notre jeune chef de rayon, du temps perdu. C'est la femme, cette fois, qui vient en remettre une couche. C'est tellement mieux, de concert. Le patron, de son côté, est demeuré dédaigneux depuis le début. Il y a quelque chose de fascinant à observer ça. Les deux assistants du patron doivent avoir pour l'une les deux tiers, pour l'autre la moitié de mon âge et je ne les imagine pas tenir toute une carrière dans cet état d'esprit. Trente, quarante ans de baston, ça me paraît bien trop long pour un terrien normal. Mais bon, pour l'instant, ils y mettent vraiment du leur. Ils se font les outils du système. Bien aiguisés, bien affûtés. Mais comme pour n'importe quel outil trop utilisé, un jour vient l'usure, voire la casse... et, quand il est bousillé, le remplacement de l'outil par un plus neuf. Sous garantie et tout. En l'occurrence un nouveau jeune cadre, fraîchement diplômé et ultra-motivé.

Va leur expliquer ça, toi !

Pour l'instant, ils sont dans leurs rôles... à fond. Et sans doute estiment-ils que je ne suis pas dans le mien. Ils exigent, je devrais dire oui, c'est tout. Seulement leur demande a été cette fois si forte (des budgets, des remises,

de la marchandise gratuite et d'autres trucs satellites...) que je n'ai d'autre choix que le coup de dégagement. Pour gagner du temps. Surtout ne pas céder aujourd'hui. Si j'obtempérais maintenant, si vite, ils penseraient que j'ai encore de la marge et qu'ils ne m'ont pas demandé un assez gros effort. Alors je leur dit que j'ai bien enregistré leurs requêtes et que je dois prendre un temps de réflexion avant de bientôt les recontacter pour leur apporter des réponses. La vérité, c'est qu'à ce stade, j'ignore ce que seront ces réponses, j'ignore même si j'aurai des réponses ou si je ne devrai pas tout simplement renoncer à poursuivre notre si précieuse « relation commerciale ».

Ce que j'entends en retour était prévisible : « Comme vous voudrez, mais ne tardez pas trop ! C'est un conseil. Sinon il ne faudra pas venir vous plaindre si un de vos concurrents se trouve à votre place d'ici-là. C'est qu'il aura joué le jeu, lui. »

C'est sur cette ultime menace que nous nous séparons.

Chacun remise ses dossiers et nous nous saluons dans une ambiance arctique. Si le patron demeure courtois, les deux autres ne sont que fiel. Le regard fuyant, notre jeune chef de rayon marmonne quelque chose que je ne comprends pas. Je me garde bien de le lui faire répéter – c'est bon, j'ai mon compte, et je me doute à peu près du contenu.

Vidé, je parcours le couloir dans l'autre sens jusqu'à l'accueil. Là, je croise de nouveau les regards inquiets d'autres commerciaux toujours dans l'attente. À un visage connu, j'adresse un petit signe de la main. À un autre, plus familier, un clin d'œil. T'inquiète, collègue ! J'en sors. Tu vois : on n'en meurt pas. Non, on n'en meurt pas, mais ça écorche quand même sacrément le moral. S'il existe un bouclier contre ça, je n'ai personnellement jamais pu mettre la main dessus.

Je regagne le parking.

Dehors, l'air me fait du bien. Partir de là me fait du bien. Mettre le contact, rouler. Entendre à la radio ce bon vieux morceau de Rickie Lee Jones... En fait, tout me fait du bien... sauf repenser à l'entretien dont je sors et à celui que je devrai bientôt affronter.

Passe ensuite un moment où, sous mon crâne, s'engage un combat entre mon doute et ma foi en l'Humain. C'est assez courant chez moi. Et comme à chaque fois, je sais qu'il n'y aura pas de vainqueur. Je dois juste attendre que ça passe. Je les renverrai bientôt dos à dos.

Mon téléphone sonne, je décroche : c'est ma compagne.

En réponse à sa question sur la manière dont s'est passée la négo, je lâche un long soupir. « Bon », fait-elle... puis elle me dit deux, trois choses et « À ce soir, je t'embrasse ». Et ça aussi, ça me fait du bien. En revanche, ce qu'elle m'a demandé juste avant - lui rapporter je ne sais déjà plus quoi - est pour moi impossible... Vadrouiller aujourd'hui dans les allées d'un magasin, quelle que soit son enseigne, est bien au-dessus de mes forces.

Je sais qu'elle me comprendra.