

Otto Di Ranker avait sorti de derrière son comptoir une petite bouteille d'alcool de prune, il la tenait devant lui avec un air de contentement.

- Trinquons à notre accord.

J'ai exigé plutôt de saluer la mémoire du chat qui avait fini la tête écrasée sur les rails par le passage de l'omnibus pour Thoriesch. Otto fit la mou ; il n'aimait pas les chats.

- Je peux vous assurer que celui-là vous aurez beaucoup plu.

Otto a fait preuve par la suite d'une pédagogie que je n'aurais pu lui soupçonner. Je sentais que sa volonté de m'enseigner les subtilités du métier était autant liée à un désir de transmettre son savoir que de mettre en avant son génie. Car Otto était effectivement un authentique génie, et si aujourd'hui, je regarde du haut de la colline la cité de Fjéring où MONSIEUR a installé ses quartiers, c'est en grande partie grâce à ce qu'il m'a appris durant les jours, les mois peut-être, où je suis resté chez lui.

Lorsque, des années auparavant, j'avais en tant que tout nouveau juge d'Abstrack décortiqué le Livre pour mettre à bas la légende de la cité de mon enfance, j'y avais découvert comment les commerçants avaient dissimulé des liquidités, caché de substantiels dividendes, et j'avais pu décrypter tout leurs ridicules trucages comptables. J'arrivais ainsi chez Otto avec une certaine connaissance des règles économiques et des façons de les contourner. Cependant, et même si au bout du compte j'avais rédigé un rapport conséquent envoyé au juge de Thoriesch dénonçant cette fripouillerie en bande organisée, tout cela n'était resté pour moi qu'à l'état de graphiques, de courbes et d'équations théoriques.

Ici, l'enseignement d'Otto prenait pied dans le concret, dans le réel. Il n'était plus question de jeux intellectuels, de finasseries d'un petite juge déterminé

à dénoncer des montages mathématiques et punir les malversations d'une bande de voyous, non, ici, il s'agissait d'être efficace, de mettre en pratique tout de suite sans état d'âme les lois du marché, d'écouler des stocks, de faire un retour sur investissement, de répondre au client pour qu'il reparte satisfait en ayant laissé sur le comptoir ses billets. Il s'agissait de détourner et non de contourner, d'agir en toute légalité. La bêtise d'Abtrack, et je comprenais pourquoi Otto n'avait jamais entendu parler de ma ville de naissance, était qu'elle avait cru devoir être hors-la-loi pour gagner de l'argent. Otto lui m'apprenait que les lois offraient les outils de leur propre interprétation et donc de leur propre soumission à la volonté des hommes. Pour lui, les lois, constructions humaines, restaient accessibles aux humains, ou tout du moins aux plus malins d'entre eux. Pourquoi les contourner quand on pouvait les modifier et les ajuster à ses besoins ? Les lois n'étaient pas des dieux inquiétants desquels il fallait détourner le regard, les lois étaient le résultat d'une construction et cette construction restait dans le domaine du réel, du manipulable.

- Les voleurs, les hors-la-loi sont des crétins, ils ne respectent pas la loi, ils la contournent parce qu'ils en ont peur. Ils ont peur de leur ombre, les pauvres. Les crétins ont peur d'avoir de l'esprit.

Et j'ai compris que les Grands Marchands d'Abtrack étaient non seulement des voleurs mais également des imbéciles.

Otto m'a ouvert ses livres de stock, ses bilans financiers, ses livres de commande, mais pour vite les refermer.

- Tout ça c'est la partie des comptables, Auguste. Nous ne sommes pas des comptables nous sommes des quincailliers.

Et la première leçon s'est déroulée le lendemain matin. A l'ouverture du magasin, Otto m'a accueilli avec une tasse de café.

- Leçon numéro un, toujours commencer par une petite tasse de café, ça fouette les sens et les neurones. Et s'il y a quelque chose d'important c'est bien d'avoir l'esprit éveillé. Voyez-vous Auguste, tout commence par l'esprit, non pas l'esprit fumeux des croyances, bien sûr que non, laissons de côté toutes ces illuminations, ici prévaut l'esprit de logique, l'esprit pragmatique. Il faut avoir l'esprit affûté. Car il nous faut faire preuve d'empathie à l'égard du client, comprendre son

problème et y répondre avec le maximum d'efficacité. En fait il faut répondre à la question, c'est tout, c'est la seule règle valable. Le client entre avec une question, il doit sortir avec une réponse. Et surtout, surtout Auguste, il ne faut jamais tromper le client. Comment croyez-vous que ma boutique a encore pignon sur rue après tant d'années ? Tout simplement parce que je suis d'une honnêteté sans faille.

Il avait dit ça avec un sourire de carnassier, l'honnêteté du chat qui dépose sur le seuil de votre porte la moitié inférieure d'une souris. Ainsi, Otto Di Ranker gérait avec un scrupule de notaire l'achalandage de sa boutique, les bons de commande, les marges bénéficiaires. Sa comptabilité était d'une rectitude absolue et ses déclarations administratives toujours faites dans les délais. Il n'avait jamais manqué un rendez-vous avec tel ou tel service fiscal, tel ou tel organisme financier, les relations avec ses banques étaient excellentes, ses créanciers ravis.

- Des comptables, Auguste, des comptables, aimait-il à répéter.

Quand la petite sonnerie a indiqué qu'un client venait d'entrer dans la boutique. Otto s'est tu, il m'a regardé et a déposé en silence la tasse de café.

- Venez.

Un homme se tenait au milieu de la boutique et regardait autour de lui les rayons avec l'air de celui qui jauge de la qualité du magasin. Otto se tenait droit les deux mains sur le bois du comptoir. Il m'a jeté un regard du coin de l'oeil m'indiquant de me taire, d'observer et d'apprendre. Il n'a rien dit, tant que le client s'avance et dise bonjour. Il avait senti qu'à la différence de moi qui m'étais planté devant sa devanture avec mes peurs et qui demandais à être traité avec une certaine énergie, ce client devait être accueilli avec douceur. Là, pas de questionnaire, pas de tabouret, non d'abord du silence, laisser l'air redescendre doucement, s'étendre autour de nous.

- Je cherche un produit.

- Bien sûr, monsieur.

- Un produit, enfin je ne sais pas si c'est un produit ou un outil... enfin quelque chose qui règle mon problème.

- Certainement.

- Ce n'est pas vraiment un problème non plus, juste un souci, un souci technique. Mais je ne sais pas si vous avez ce qu'il me faut.

- Vous êtes chez Otto Di Ranker, la Quincaillerie

Otto Di Ranker.

- La Quincaillerie Otto Di Ranker, oui, on m'en a dit du bien.

Otto attendait patiemment, tout en dessinant déjà dans sa tête un schéma stratégique pour que ce monsieur sorte de sa boutique après avoir effectué un achat conséquent.

- J'ai besoin de nettoyer des cahiers.

- Des cahiers. Vous voulez effacer...

- Non, non, justement pas effacer, les nettoyer.

- Ce qui y est écrit est important, donc.

- Oui, c'est ça, très important. Essentiel, même.

- Nettoyer entre les mots, entre les lignes, voilà ce que vous voulez faire.

- Oui, c'est ça. Parce qu'à force ce qui est écrit devient moins lisible.

- La couverture aussi ?

- Pardon ?

- Vous voulez nettoyer la couverture également ?

- Non, pas la couverture. Je ne voudrais pas qu'on croie qu'ils sont neufs. Ils sont vieux ces cahiers, c'est pour ça aussi que je veux en prendre soin.

- Vous voulez pouvoir consulter le contenu des cahiers, tout en gardant leur aspect vénérable, en quelque sorte, et qu'ils cessent de se dégrader, c'est cela ?

- Oui c'est tout à fait cela. Plus je les lis plus ils se dégradent et plus je me dis qu'il faut absolument que leur contenu ne se perde pas et donc plus je les lis pour ne pas oublier ce qu'ils contiennent... et plus ils se dégradent.

Le client continuait d'observer autour de lui. Il n'avait quasiment pas regardé Otto. Tout enfermé dans son inquiétude, son souci, il semblait agir avec le scepticisme de celui qui croit qu'il n'y a pas de solution, que tout cela, cette démarche, cette quincaillerie, ce bonhomme derrière son comptoir, ne pouvait rien régler, qu'il avait bien réfléchi au problème, qu'il l'avait retourné dans tous les sens, et que c'était juste par acquis de conscience qu'il avait poussé la porte du magasin. Otto restait immobile. Il laissait sciemment le client faire le chemin. *Laisser venir, laisser faire d'abord*, me dira-t-il ensuite.

- Mais je sais aussi que je devrais cesser en fait, je devrais les refermer une fois pour toute mais je ne peux pas m'en empêcher.

- C'est un cercle vicieux comme on dit.

- C'est ce que je me dis aussi.

- Monsieur s'est adressé au bon endroit.

- *Oui, vraiment ? Car je ne sais plus bien quoi faire.*
- *Si, vous savez quoi faire, en revanche vous ne savez pas comment.*

- *Oui, oui, c'est plutôt clair dans ma tête, mais par moment je suis perdu.*

- *Ce sont des cahiers classiques ? De ce type ?*

Otto venait de déposer sur le comptoir un cahier dont la reliure était une spirale d'acier noir, un cahier au format A4, avec une couverture cartonnée jaune d'or. Je n'avais pas vu le quincaillier se déplacer, ni revenir à sa place. C'était comme s'il avait sorti l'objet de sa poche ou plutôt que le cahier s'était déjà trouvé là, avant même que la moindre parole ne soit prononcée, déjà là dans l'air et qu'il avait suffi de le convoquer pour qu'il apparaisse entre ses mains. Le regard du client s'arrêta pour la première fois. Il fixait le cahier.

- *Oui, exactement. Exactement les mêmes.*

- *Ce sont de très beaux cahiers, une très belle série. Une des plus belles de cette maison. Nous suivons ces produits depuis longtemps. Une vieille maison qui a su très intelligemment développer sa production et passer d'une manufacture artisanale à une fabrication industrielle tout en gardant la même qualité. Vous avez raison de vouloir les garder en bon état.*

- *C'est drôle, j'avais oublié comment ils pouvaient être aussi beaux, neufs. Et donc, vous pouvez faire quelque chose pour moi ?*

Otto, évidemment, s'est tu un instant, il lui fallait profiter de la bascule des forces. J'ai trouvé qu'il cabotinait juste un petit peu, cela n'a tenu qu'à une fraction de seconde de silence en trop, un peu trop sûr de son effet Otto Di Ranker.

- *Je ne peux absolument rien faire pour vous.*

- *Pardon ?*

- *Je ne peux rien faire pour vous, et aucun quincaillier digne de ce nom ne devra vous proposer un produit ou un outil pour nettoyer vos cahiers. J'aurais bien une gomme, un dissolvant léger, une brosse fine pourquoi pas, mais je ne vous vendrai rien. Il faut être sérieux.*

- *Mais...*

- *Il n'y a pas de mais, vous allez tout saloper, c'est sûr.*

Otto s'était légèrement redressé. Et si auparavant il avait pu paraître comme soudé au comptoir, dorénavant c'est tout le magasin qui se mettait en mouvement autour de lui, le magasin avec ses hautes

étagères qui s'élevaient jusqu'au plafond, avec ses rayons de casiers, de tiroirs, de rangements étiquetés, ordonnés, le magasin dans toute la splendeur de son achalandage, l'imposante organisation du savoir rendu accessible au commun des mortels, la connaissance scientifique vulgarisée, le pragmatisme de la chimie transformée en produit ménagé, en peintures, en lubrifiant, la physique appliquée, métamorphosée en moulin à poivre, en radiateur à bain d'huile.

Le client, lui, se tenait raide, un peu stupéfait, regardant s'élever devant lui un temple où le son devenu soudain feutré par la présence de forces qui le dépassaient, rendait les voix plus lourdes, les mots plus conséquents.

- Je vous demande pardon.

- Si je vous vends la gomme vous allez racler l'encre, ça va faire des pâtés, le dissolvant, adroit comme vous êtes, vous allez bien réussir à m'en mettre partout et pour ce qui est de la brosse, ça risque de tellement mal fonctionner que vous allez crever le papier. Donc je ne vous vends rien. Parce que je vous connais, dans deux jours je vous retrouve dans ma boutique avec une mine jusque par terre parce que rien ne marche, parce que c'est pire qu'avant.

- Pardon, pardon, Oui, c'est bien gentil, pourtant... Vous ne voulez rien me vendre ? Vraiment ? Il n'y a pas de solution ?

- Bien sûr que si, je viens de vous les exposer ! Mais elles sont toutes mauvaises.

- Mais je fais quoi alors, moi, avec mes cahiers ?

- Rien. Vous les laissez tranquilles.

- Ah bon.. Vous êtes sûr ?

- Absolument.

Le client, totalement déstabilisé, s'était appuyé sur le comptoir. Otto Di Ranker affichait une moue de compassion pour le pauvre homme.

- Il y aurait bien autre chose.

- Pardon ?

- Il y aurait bien autre chose.

- Quoi ?

- Recopiez-les.

- Je m'excuse mais..

- Prenez votre meilleur stylo et recopiez vos cahiers.

- Où ?

- Sur des nouveaux cahiers.

Otto a poussé imperceptiblement le cahier neuf vers le client.

- Je ne comprends pas.

- Si vous recopiez vos cahiers anciens dans des cahiers neufs vous allez résoudre votre problème. Petit un, en les recopiant vous allez mieux retenir ce qu'ils contiennent, petit deux, vous aurez une version écrite de nouveau totalement lisible, petit trois, vous n'aurez plus besoin de dégrader vos vieux cahiers pour accéder à leur contenu, petit quatre, vous pourrez y accéder quand il vous plaira sans culpabiliser, petit cinq, en supplément, je vous en offre un gratuit, ce qui vous permettra le cas échéant, si cela vous tente, d'écrire de nouvelles choses. Prenez votre temps pour réfléchir.

Quand Otto a fait ses comptes ce soir là, il a établi le résultat suivant : cinquante cahiers à cinq-vingt-cinq plus un gratuit. Sachant que la marge sur chaque cahier était de trois-quinze, on obtenait un bénéfice de cent-cinquante-sept virgule cinq, moins la marge du cahier gratuit ce qui établissait le résultat final à cent-cinquante-quatre virgule trente-cinq. Et quand le rideau de fer s'est abattu, j'ai laissé Otto dans sa boutique, légèrement saoul. Nous avons fini la journée au porto, un doigt de porto après l'autre jusqu'à ce que la bouteille soit vide et que nous entamions une nouvelle. Otto Di Ranker avait vendu ce jour, outre les cent-cinquante-quatre virgule trente-cinq de bénéfice des cahiers, soixante-deux virgule quarante, plus onze virgule deux, plus quatre-vingt-neuf, plus deux virgule soixante-quinze, plus quatorze virgule cinquante. Ce qui établissait un total de trois-cent-trente-quatre virgule deux.

- Petite journée.

- Vous avez réglé pas mal de problèmes aujourd'hui.

Les gens avaient l'air contents.

- Peut-être, mais j'ai mal vendu. Petite journée.

- Pourtant...

- Pourtant quoi ? Qu'est-ce que vous croyez, Auguste que c'est une mission que nous menons ? Que nous sommes des curés ? Que nous devons éclairer nos contemporains, comme avec une torche dans une caverne. Vous croyez peut-être qu'en répondant à la demande, aux angoisses des clients nous partageons un savoir, un espoir en un avenir meilleur, que c'est ce qui nous différencie de tous les minables escrocs de la vente par correspondance. Vous imaginez que c'est ce supplément d'âme qui met le client en confiance, et nous offre le sentiment d'accomplir un acte de valeur. Et bien, Auguste, si vous pensez cela vous oubliez que le

but, notre but, l'objectif, le seul valable, c'est de refourguer un maximum de matériel au premier venu et, au passage, se faire un maximum de fric. Les gens sont des cons, Auguste Flastair, n'oubliez jamais cela. Leçon numéro deux Auguste, perdre ses illusions. Le monde est une plateforme d'échanges, l'univers une salle de troc, tout fait marchandise, tout fait sens dans une perspective de rentabilité, tout peut être soumis au marché. Il n'y a pas de transcendance, Auguste, chaque acte est le résultat d'une réflexion, d'un calcul, d'une stratégie pensée, anticipée. Aucune croyance, aucune aspiration autre que celle de maîtriser le réel, de le plier à sa volonté.

Et Otto tout en parlant rangeait la liasse de billet du jour comme on range un jeu de cartes.