

## Chronique d'une exaspération ordinaire

par **Jean-Louis Andreani**

LE MONDE | 27.07.05 | 13h03

Le climat d'un pays se nourrit de grands événements, de débats, de décisions gouvernementales, de réalités économiques et sociales... Mais il est aussi créé et entretenu par les petits faits de la vie quotidienne qui ont souvent un "sens", surtout quand ils sont répétitifs. La mauvaise humeur française voire le malaise qui s'expriment à toute occasion - la dernière a été le non au référendum du 29 mai - ont de multiples raisons. L'une d'elles est une vie quotidienne dont l'ancien premier ministre Jean-Pierre Raffarin avait reconnu les "*difficultés*".

De plus en plus souvent, le citoyen ordinaire a le sentiment d'être aux prises avec des aberrations ou des dysfonctionnements qui semblent parfois devenir la règle, quand ils s'accumulent en quelques jours. Exemple d'histoires vécues, en temps réel, entre le samedi 2 et le lundi 4 juillet.

Samedi. Courrier étonnant (relevé avec un peu de retard) dans la boîte aux lettres : EDF-GDF remercie d'avoir opté pour un prélèvement automatique, mais signale, sur un ton tout de suite plus sec, que ce prélèvement ayant été mis en place trop tard pour la dernière facture, celle-ci n'a pas été réglée. Faute de paiement avant le 29 juin, les prestations seront suspendues en tout ou en partie. Et il faudra acquitter les frais de coupure. La lettre a été postée le 27 juin. La moindre absence, le moindre retard de La Poste auraient donc mis le client présumé fautif dans l'impossibilité de régulariser sa situation à temps. Sans parler des conséquences disproportionnées, en cas de difficultés financières, même passagères de l'abonné...

Heureusement, tout ce que raconte EDF est faux : nous n'avons pas opté pour un prélèvement automatique, et la facture a été réglée. Sans doute d'un naturel un peu trop insouciant, nous croyons à une simple erreur. Coup de téléphone. Longue attente, payante évidemment. Puis quelques minutes d'explications. Et, stupeur : la personne au bout du fil admet que le prélèvement automatique a été mis en place, sans autorisation de notre part ! Puisque nous avons déjà un prélèvement à une autre adresse (là, c'est vrai), pourquoi se gêner ? A peine ennuyé, notre interlocuteur consent quand même à annuler ce prélèvement sauvage.

Mais ce n'est pas fini. Les menaces de coupure s'expliquent par le fait que le règlement est parvenu à EDF-GDF le 27 juin, pour une date limite de paiement le 24. Nous n'avons été sauvé de la coupure que par pure mansuétude, parce que, nous dit-on, c'était le premier incident. La prochaine fois, gare, mauvais payeur ! Nous nous étonnons encore que, pour un retard de quatre jours, EDF-GDF déclenche la grosse artillerie. Alors on apprend que la procédure s'ouvre, faute de paiement, quatorze jours après la date d'émission de la facture, par définition bien antérieure à la date limite de règlement.

On s'étonne de toutes ces pratiques qui paraissent abusives dans un pays où, par exemple, les délais habituels de paiement entre entreprises sont de 90 jours et d'un mois pour les factures des particuliers. Mais la surprise ne fait que croître face aux réponses et au ton de l'employé de l'entreprise, toujours majoritairement publique, sauf erreur.

La personne au bout du fil, de plus en plus sûre d'elle, entreprend de nous faire la leçon. La menace de saisir la direction de la concurrence ? Elle n'en a cure, toutes les précautions ont été prises. La mauvaise image de l'entreprise produite par ces comportements ? Pareil. Les raisons de cette attitude commerciale pour le moins brutale ? EDF-GDF doit se préparer à l'ouverture du marché à la concurrence, donc avoir une trésorerie saine, donc des clients le petit doigt sur la couture du pantalon. D'ailleurs, inutile de se faire d'illusions : on nous prévient que tous les prestataires qui viendront sur le marché se comporteront de cette façon. Au moins les choses sont claires. On avait pourtant cru entendre la Commission de Bruxelles soutenir, depuis des années, que l'ouverture des services publics à la concurrence servait à protéger les intérêts du consommateur. Sans doute un malentendu...

Lundi, tout début d'après-midi, autre service public : le transport aérien. Déplacement professionnel par vol intérieur Air France. Orlybus arrive au bout d'une dizaine de minutes (il passe tous les quarts d'heure), mais bondé comme jamais. Ce n'est pourtant pas l'heure de pointe pour les avions. Mais après tout c'est les vacances, les départs sont sans doute plus nombreux. Pas du tout. Les voyageurs qui se serrent pour monter à l'arrêt suivant attendaient depuis quarante minutes. Ils signalent au conducteur, qui prend son service et n'est pas au courant, que les deux bus précédents ne sont pas passés. Sans explication ni préavis bien sûr. Pratique, quand on compte sur le bus pour prendre un avion qui, lui, n'attend pas.

Le conducteur se renseigne. On apprend par sa bouche que des travaux sur la plate-forme d'Orly bloquent les bus et qu'il y en a encore pour une heure environ. Le passager moyen peut juste en conclure que ces travaux ont été décidés sans que personne, en plein mois de juillet, se préoccupe de maintenir la desserte par l'une des lignes de transports en commun (elles ne sont pas si nombreuses) du deuxième aéroport français...

Arrivée à Orly. L'embarquement pour notre destination a lieu non dans un hall mais dans la salle 20. C'est la cohue, sans rapport avec les problèmes de sécurité, nous sommes plusieurs jours avant les attentats de Londres. Un panneau indique qu'il n'y a qu'une file d'attente, qui serpente en zigzag, pour tous les vols de la salle. A vue de nez, c'est une queue d'une heure et demie. La file pour les détenteurs de la carte de fidélité est un peu moins longue, mais il y a une seule banque ouverte, pour tous les vols.

## FILE D'ATTENTE

Les passagers ahuris se regardent sans comprendre. L'un d'eux assure qu'il est là depuis trois heures et nous dit : *"Vous avez de la chance, tout à l'heure, la file remplissait toute la salle."* Des gens racontent que des avions sont partis sans certains passagers, coincés dans la salle 20. De fait, une heure après l'heure de départ théorique d'un vol, on demande par haut-parleur aux passagers de se faire connaître et de s'extraire de cette file infernale. Une voix, sans trace d'humour, répète à intervalles réguliers que, pour réduire l'attente, les passagers doivent sortir leur billet avant d'arriver au comptoir...

Soudain, sans aucune annonce, une file se forme à l'autre bout. On abandonne quelques instants les bagages. Coup de chance, deux destinations sont affichées, dont la nôtre. Curieux système : deux banques d'enregistrement, qui enregistrent indifféremment les deux vols. Tant qu'à faire, une banque/un vol aurait été plus logique et plus rapide. En tout cas, c'est très insuffisant.

Quand notre tour arrive, au bout d'une heure d'attente, d'une file à l'autre, une troisième banque ouvre enfin. Trois pour deux vols, c'est toujours bien moins que la normale. L'hôtesse nous explique que l'un des halls est fermé pour des travaux de très longue durée. D'où la salle 20. Sans doute. Mais cela n'explique pas ce désordre et ne justifie en rien le fait que, face à la foule de passagers, la moitié environ des banques d'enregistrement soient restées fermées. Conséquence logique : notre vol, annoncé à l'heure, partira avec une bonne demi-heure de retard à cause des problèmes à l'embarquement, comme l'indiquera le personnel de bord.

Deux histoires, parmi celles que les Français vivent tous les jours. Sentiment d'incompétence de plus en plus répandue, de dégradation continue des services publics et des pratiques commerciales des entreprises face auxquelles le consommateur se sent désarmé voire abandonné, de baisse irraisonnée des effectifs ; impression d'être pris pour un imbécile dont le temps ne vaut rien.

Et, dans le cas de l'incident EDF-GDF, la Commission de Bruxelles prise les doigts dans le pot de confiture avec le lien, établi de façon concrète, entre une politique européenne contestée et les désagréments subis par le citoyen lambda. Chronique, en somme, d'une exaspération ordinaire.

**Jean-Louis Andreani**

Article paru dans l'édition du 28.07.05