

CABINET FRANÇOISE PETERS

Écrivain conseil®

Écrivain public - Conseil en communication écrite - Formateur indépendant

Mémoire
de demande
de certification
auprès du



Groupement des écrivains conseils®

(Association déclarée, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et par le décret du 16 août 1901)

440 av. Maurice Dauvergne, 77350 LE MÉE SUR SEINE

Juillet 2005

72 av. de Louisville - 34080 MONTPELLIER - Tél. : 04 67 45 44 51 - Fax : 04 67 45 33 40

cabinetpeters@aol.com - <http://www.cabinetpeters.com/>

SIRET : 331 448 852 00029 - DRFP : 91 340 1552 34

Sommaire

Préambule	1
1. Cas n° 1 : « Coluche avait raison... »	4
1.1. Les circonstances de la consultation : des consignes floues	5
1.2. Le texte produit : un court exposé	11
1.3. Commentaire argumenté sur le texte produit	15
1.4. Résultat	18
2. Cas n° 2 : « On pourra dire que vous êtes tenace ! »	21
2.1. Les circonstances de la consultation : un dialogue riche	22
2.2. Le texte produit : une lettre détaillée	31
2.3. Commentaire argumenté sur le texte produit	35
2.4. Résultat	42
Conclusion	44

(Ce document contient deux illustrations dont je ne détiens pas les droits et qui devront être supprimées avant toute publication externe au GREC.)

Préambule

En raison même du nombre et de la variété des travaux réalisés pour mes clients, durant plus de vingt ans de pratique quotidienne du métier d'écrivain conseil[®], il ne m'a pas été facile de « *choisir un (ou des) cas particulièrement révélateur(s) de [mon (mes)] savoir-faire* », ainsi que cela est préconisé dans le règlement de la procédure de certification du GREC.

En effet, sachant que la plupart des dictionnaires¹ définissent le savoir-faire comme une « *habileté pratique à procéder de façon adéquate* », ou encore comme « *l'ensemble des connaissances, expériences et méthodes acquises par un individu dans un domaine particulier* », sur quels critères se fonder pour élire « le cas » le plus représentatif du professionnalisme d'un écrivain conseil[®], autrement dit « son chef-d'œuvre » ?

Tel dossier agréable à traiter, par exemple en raison de sa matière ou des échanges qu'il avait suscités, telle mission jugée par tous impossible à mettre en œuvre et finalement aboutie, tel discours ayant embué les yeux de tout un auditoire... me paraissaient autant de sujets pouvant servir de base à la rédaction de ce mémoire.

Mais, était-il préférable d'opter pour une production rédactionnelle courte, dense, incisive, technique, afin de démontrer l'efficacité d'un écrit imparable ? Ou, au contraire, valait-il mieux retenir un travail peaufiné, esthétique, nuancé, au vocabulaire étendu, en un mot, littéraire ?

1 ... et plus particulièrement, comme pour toutes les définitions citées plus bas, l'Antidote Prisme (Druide Informatique).

Devais-je prendre en compte le résultat, notamment financier, atteint par mon client, grâce au document en question ? Ou préférer les textes d'une affaire menée de bout en bout avec opiniâtreté, mais sans gain pécuniaire ou de principe ?

Et cette originalité, que le jury de certification allait évaluer dans le commentaire argumenté faisant suite au texte proprement dit, fallait-il qu'elle ait déjà transparu dans ce dernier, dès sa rédaction ?

Autant de questions, ainsi que quelques autres, auxquelles j'ai tâché de répondre sans complaisance avant de lister les principaux travaux dont la réalisation m'a laissé un vif et agréable souvenir.

De cette énumération, j'ai ensuite exclu les documents :

- d'un volume impossible à réduire, incompatible avec mon projet ;
- ou dont les prescripteurs ne m'accorderaient jamais l'autorisation d'en faire état ;
- ou au caractère intime trop flagrant, même une fois rendus anonymes ;
- ou encore qui, singuliers (par leur sujet, leur présentation, leur mode de diffusion...), sont trop peu représentatifs de ma pratique habituelle.

J'ai aussi écarté ceux qui, par méconnaissance du résultat, n'auraient pas permis un commentaire argumenté solide.

Enfin, pour cette occasion bien particulière, j'ai renoncé aux écrits pourtant jubilatoires que sont les pastiches et saynètes contenant jeux de mots, alexandrins moqueurs ou phrases « *assacides*² » que me commandent de temps en temps des personnes en mal de répartie³.

Alors restèrent deux sujets...

Que je ne parvins pas, même après comparaisons minutieuses, à départager.

Dans le premier, les consignes avaient été succinctes, vagues, ponctuées de « *Je vous fais confiance !* », certes flatteurs et motivants, mais peu contributifs. Ma cliente, simplement désireuse de disposer d'un écrit comme support de conférence, me laissa plusieurs semaines de réflexion et de conception.

2 C'est-à-dire « assassines » et « acides », selon le néologisme d'un de mes clients.

3 Et non pas « répartie », avec un accent aigu, comme le prononce et l'écrit à tort le même client !

Le second travail, au contraire, issu d'un âpre contentieux, fut réalisé dans l'urgence. Il nécessita un long entretien fait d'écoute, d'empathie et de patiente diplomatie. Quant à son objectif, clair, mais jugé utopique, il avait fait reculer différents professionnels déjà sollicités.

Enfin, même les résultats de mes interventions furent dissemblables (différé pour l'une ; immédiat et sans appel pour l'autre), ce qui les rend encore plus riches d'enseignements.

Néanmoins, ces deux productions écrites ont un point commun, fondamental pour moi. En les relisant, même plusieurs années après, je retrouve intact le plaisir éprouvé lors de leur rédaction et je me dis alors :

« Nom d'un... clavier ! Quel beau métier ! »

Voilà pourquoi j'ai finalement choisi de les présenter ensemble.

J'espère vivement que leur lecture intéressera les membres du jury de certification tout en les aidant à mieux comprendre dans quel esprit je travaille et pourquoi je m'efforce de faire connaître davantage ma profession.



Cas n° 1



Cas n° 1

« Coluche avait raison ! »

1.1. LES CIRCONSTANCES DE LA CONSULTATION : DES CONSIGNES FLOUES

Assia M., quadragénaire sympathique, au contact facile et enjoué, est cliente de mon cabinet depuis plusieurs années.

Après avoir occupé différents emplois salariés de secrétaire et réceptionniste, elle a entrepris des études universitaires en *Sciences de l'information et de la communication* et me confie régulièrement la relecture et la mise en page soignées des rapports de stage et mémoires qu'elle rédige et saisit elle-même. Elle aime les plans détaillés, les exemples, les chiffres, l'écriture fine et précise.

Lors de sa précédente visite, quelques mois auparavant, nous avons dû passer ensemble vingt et une heures trente d'affilée⁴ afin de terminer son mémoire de DEA dans les délais prescrits, sans concession aucune, par son directeur d'étude !

Cette finition méticuleuse, réalisée côte à côte à grand renfort de sandwiches et café serré, reste pour nous deux un excellent souvenir : elle-même a été heureuse de déboucher sur un succès ; quant à moi, j'ai ressenti beaucoup de satisfaction à l'aider en ces instants cruciaux. Nous savons que, sans cet épaulement, elle aurait été contrainte de redoubler son année.

Mais Assia n'est pas seulement travailleuse.

Née avec un lourd handicap physique (ses jambes, atrophiées, souffrent de déficience motrice), elle ne se tient debout qu'appuyée sur des cannes anglaises et à condition d'être

4 Très exactement de 11 h du matin au lendemain 8 h 30 !

enserrée dans un corset, lui-même solidarisé par des tiges métalliques articulées à ses chaussures orthopédiques.

Lorsqu'elle veut se déplacer, elle verrouille ses prothèses au niveau des genoux, joint ses bottines, pose ses cannes devant elle de manière à former un trépied stable. Puis, à la force des bras et des muscles dorsaux, elle bascule son bassin vers l'avant, ce qui entraîne ses jambes dans un court balancement. Dès que ses pieds s'appuient à nouveau au sol, elle rétablit son équilibre en reposant ses cannes devant elle.

En dépit de cela, je ne l'ai jamais entendue se plaindre ni manifester sa lassitude par de la mauvaise humeur. Confiante, elle avance dans la vie comme elle marche, déployant à chaque pas une considérable énergie et poussée par un instinct d'autonomie d'autant plus fort qu'elle vit seule en France, sa famille entière étant demeurée dans son pays d'origine, l'Algérie.

Mieux, une fois son DEA en poche, elle décide d'entreprendre la rédaction d'une thèse de doctorat et choisit un sujet complexe : la sémiotique peircienne⁵.



Lorsque, courant 2002, elle prend rendez-vous par téléphone, cette fois sans m'en expliquer la raison, je sais qu'il ne peut s'agir de ce long document, dont la rédaction est à peine entamée, et je suis assez intriguée. Elle m'a paru très impatiente de me raconter ce qui lui arrive. Dès qu'elle se hisse sur son siège en face de moi, je comprends que, comme la dernière fois, l'enjeu est important.

Elle m'explique qu'une conférence va se tenir bientôt à Paris, face à un public composé de responsables de grands médias, de dirigeants d'agences publicitaires et d'autres spécialistes de la communication et de l'information... et que les organisateurs lui ont proposé d'intervenir sur le thème de « *La parité et l'égalité des chances dans le monde professionnel* ».

5 La sémiotique est la science des modes de production, de fonctionnement et de réception des différents systèmes de signes de communication entre individus ou collectivités. Charles Sanders Peirce (1839-1914), philosophe américain et père de la sémiologie moderne, est considéré comme un des fondateurs du courant pragmatiste.

Elle considère qu'il s'agit d'une opportunité unique de se faire connaître et de prendre des contacts intéressants en vue d'un futur emploi. Souriante et directe, elle conclut :

« On m'a dit de me débrouiller. Chaque intervenant se doit de respecter le thème, mais je n'ai aucune donnée chiffrée, aucun élément particulier sur le sujet. Je n'ai pas non plus la moindre idée de ce que je vais bien pouvoir leur raconter. Je compte sur vous !

— *Euh... Oui... Merci ! Mais... comment voyez-vous la chose ?*

— *Aucune idée !*

— *De combien de temps disposerez-vous à la tribune ?*

— *Je ne sais pas.*

— *Pourrez-vous le demander ?*

— *Oui, mais il faudrait que je reprenne contact avec la personne qui m'a sollicitée.*

— *Vous la connaissiez avant ?*

— *Non !*

— *Savez-vous pourquoi elle a fait appel à vous ?*

— *Pas vraiment. Je crois qu'elle a rencontré un de mes professeurs.*

— *Actuel ou des années antérieures ?*

— *Euh... actuel, je suppose. Je n'ai pas songé à lui poser la question.*

— *Que vous a-t-elle dit exactement ?*

— *Qu'elle aimerait que j'intervienne et qu'elle me laisse carte blanche. »*

Même illimitée, cette latitude ne nous aide pas beaucoup. Par où commencer ? Je tâtonne :

« Le thème de la parité dans le monde professionnel est vaste et on peut l'aborder de multiples façons. Savez-vous si elle a été aussi floue avec les autres orateurs pressentis ?

— *Probablement. J'ai eu le sentiment que l'imprécision des consignes était délibérée. En revanche, elle m'a demandé de déposer le texte de mon intervention dix jours avant la conférence. La raison invoquée est la suivante : l'ordre de passage des orateurs sera défini en fonction de ce qu'ils auront prévu de dire.*

— *Ah ! Voilà qui est intéressant ! Car, plus votre façon de traiter le sujet sera originale, plus vous aurez de chance de passer en dernier.*

- *En dernier, au milieu ou en premier, peu m'importe ! Ce que je veux, c'est me faire remarquer et, pour une fois, pas seulement à cause de mon physique atypique et de ma façon inhabituelle de marcher.*
- *Certes ! Mais passer en dernier vous permettrait de nouer immédiatement des contacts avec les participants. Ce qui n'est pas négligeable si l'on considère votre objectif.*
- *C'est vrai ! Je vous fais confiance... »*

Assia me fait confiance. C'est agréable, ça fait même plaisir, je me sens utile... mais je ne suis pas plus avancée ! Je reprends :

« Que traiter en cette circonstance ? Je suppose que chacun va énumérer des chiffres, citer des statistiques, des pourcentages, comparer différentes périodes...

- *Sans doute aussi évoquer la législation du travail...*
- *Oui, sûrement. Et, peut-être, la parité chez les politiques, avec l'augmentation du nombre de femmes au gouvernement... Ou encore, le rapport hommes/femmes à la tête des grandes entreprises... Tout cela pourrait être présenté visuellement de manière très vivante. Mais c'est un long travail. Quel est le délai ?*
- *Plusieurs semaines.*
- *C'est déjà ça. Savez-vous si des projections de films, de diaporamas... sont prévues ?*
- *Non, mais je peux aussi le demander.*
- *Souhaitez-vous parler de vos recherches appliquées actuelles ?*
- *Oui, j'aimerais bien, et ce, même si mon sujet de thèse est limité à la conception d'outils facilitant l'intégration des déficients auditifs dans la société.*
- *Peut-être serait-il judicieux d'aborder le champ de votre recherche fondamentale, mais il est peu probable que tous vos auditeurs aient entendu parler de la sémiotique peircienne.*
- *Pas tous, effectivement. Mais c'est tout de même une approche connue des spécialistes de l'information et de la communication. Et puis, je ne compte pas m'étendre sur ce sujet. Simplement l'évoquer.*
- *Bien. Tâchez d'en savoir un peu plus sur les moyens techniques à votre disposition et sur la durée possible de votre intervention... Demandez aussi s'il s'agit exclusivement d'un exposé ou si vous pourrez solliciter le public pour recueillir des questions et y répondre au pied levé. »*

En me quittant, Assia confirme son souhait premier :

« Surtout, qu'on me remarque, qu'on ait envie de m'en demander plus ! Je n'ai pas d'autre exigence. Il faut que tous les présents à cette conférence se souviennent de moi. Proposez-moi tout ce qui vous viendra à l'esprit. Je le répète : je vous fais confiance. Après, je m'en sortirai toujours. »



Quelques jours plus tard, ma cliente me rappelle pour me faire part des détails glanés lors de son second entretien téléphonique avec l'organisatrice :

« C'est bien à son directeur de thèse qu'elle doit ce contact.

« La conférence se situera au début d'un congrès intitulé "De l'évolution des moyens humains dans les entreprises des secteurs de l'information et la communication" et durera environ trois heures avec une pause de quinze minutes.

« Chacun des dix orateurs qui se succéderont disposera d'un temps de parole de dix à quinze minutes.

« Des supports visuels ou sonores seront admis (sous réserve que le matériel nécessaire soit précisé à l'avance).

« Enfin, compte tenu de la taille de la salle (600 à 800 places), il ne sera pas possible de solliciter l'expression des auditeurs présents. »

Assia m'annonce par la même occasion que son plan de thèse est prêt et qu'elle a même commencé à rédiger le premier chapitre.

Je reçois le fichier provisoire deux jours plus tard.



Effectivement, le sujet de sa recherche est ardu. Je comprends vite que, sauf à vouloir endormir tout le public de la conférence, nous ne pourrions nous en servir, sinon pour quelques définitions ou exemples. Et encore...

Je me tourne donc une nouvelle fois vers les vagues directives reçues et, désormais seule, je pense à haute voix :

« La parité. L'égalité des chances. Le monde professionnel. Celui-là même qu'Assia cherche à pénétrer...

« Joue-t-elle avec des chances égales, peut-elle espérer accéder à la parité en partant d'aussi loin, en devant fournir tant d'efforts pour marcher, alors que ce geste est si simple pour d'autres ?

« Mais, au fond, a-t-on besoin de marcher pour réfléchir ? Pour inventer ?

« Et ne peut-on imaginer que ses difficultés, surmontées au quotidien et depuis si longtemps, l'ont comme "entraînée" (au sens sportif du terme) psychologiquement, mentalement, à la débrouillardise, à la créativité, bien davantage que ne l'ont été d'autres prétendants à un poste d'une des entreprises présentes ?

« Et, finalement, l'égalité et la parité, même obligées, ne sont-elles pas chimériques ? »

Tout en tordant dans tous les sens le peu d'éléments à ma disposition, je sens aussi, mais cela reste encore confus, que ce sujet ne doit pas être traité sur un ton docte, pontifiant, qui deviendrait rapidement ennuyeux.

Je continue à m'interroger :

« Qui a déjà abordé ce thème de l'égalité improbable, mais de manière enjouée, allant jusqu'à se moquer ?

« Qui donc a ri, a fait rire, avec ce sujet grave ?

« Qui n'a pas son pareil, en débitant ce qui peut sembler des âneries, pour nous amener à réfléchir, à condition de l'écouter avec le cœur ?

« Qui... ? Coluche, voyons ! »

Soudain, cela me semble évident : je vais m'appuyer sur l'humour, dont Assia est friande, et même me servir de l'autodérision, qu'elle sait si bien utiliser.

Il me reste à retrouver ce sketch dans lequel Coluche nous parlait d'égalité.



1.2. LE TEXTE PRODUIT : UN COURT EXPOSÉ

Lorsque, quinze jours plus tard, Assia revient me voir, j'ai posé sur mon bureau un petit magnétophone contenant une cassette.

Je la préviens que je vais lui lire ma copie et lui demande de ne pas m'interrompre, y compris si des remarques s'imposent, puisque nous aurons tout le temps, ensuite, de retoucher ce document.

Puis, je « joue » mon texte comme j'ai imaginé que, face au public, elle-même pourrait le faire à son tour.

Bonjour !

Je m'appelle Assia M.

Écoutez ce que nous disait Coluche, en 1975, dans un sketch intitulé « Le Blouson noir »...

J'appuie sur la touche du magnétophone : on entend un extrait d'un spectacle en public de Coluche.

***Dieu... Tiens, par exemple, c'est lui qu'a dit :
« L'homme est égaux. »***

***Il a dit aussi :
« Y aura des hommes blancs, des hommes noirs, des hommes jaunes.
Des hommes grands, des hommes petits.
Des hommes beaux, des hommes moches.
Et tous seront égaux... mais ça s'ra pas facile ! »***

***Et puis, il a dit :
« Y en a même qui seront noirs, petits et moches.
Et..., pour eux..., ça s'ra très dur ! »***

Le rire clair d'Assia se superpose à ceux, enregistrés, des spectateurs de l'humoriste.
Je baisse progressivement le son du magnétophone et j'enchaîne.

Ces phrases ont vingt-sept ans et pas une ride.

Aujourd'hui, s'il était encore là, Coluche pourrait écrire : « Y en a même qui seront femmes..., Algériennes... et handicapées ! Et, pour elles, ça s'ra... très, très, très dur ! »

Or, c'est ce que je suis : femme..., Algérienne... et handicapée ! Reconnaissez que ça fait beaucoup !

Pourtant, j'aurais pu naître sur une autre terre, avoir une silhouette de rêve, des jambes interminables et pas la moindre canne au bout de chaque bras. Mon corps aurait pu être élancé, harmonieux et agile...

Ça ne s'est pas fait ainsi.

Tant pis pour moi, ou plutôt tant mieux !

Pourquoi tant mieux ?

Parce que, telle que vous me voyez là, j'ai eu la chance de venir au monde dans une famille qui m'a appris, au lieu de me lamenter sur mon sort, à tirer parti de mes atouts...

Si, si ! J'en ai, des atouts ! Je sais..., ce n'est pas ce qu'on voit en premier quand on me regarde. Mais je vous assure que j'ai des atouts !

Ma famille, donc, m'a poussée à entreprendre. Elle m'a protégée sans m'étouffer, encouragée quand j'échouais, félicitée de mes réussites, accompagnée vers l'indépendance.

Après de courtes études et deux emplois typiquement féminins de secrétaire et réceptionniste, j'ai parié avec moi-même sur ma capacité à entreprendre et à mener à terme une formation approfondie en Sciences de l'information et de la communication, et ce, loin de mon pays d'origine et de mes proches.

En choisissant ce domaine plutôt qu'un autre, je n'ai pas visé spécifiquement des études scientifiques. Je n'ai pas non plus cherché à rivaliser avec les garçons, réputés plus matheux que les filles. Non ! J'ai juste opté pour ce qui m'intéressait le plus : la communication.

Normal, penseront certains. Primo, handicapée donc peu mobile, si elle attrape un interlocuteur, elle ne doit plus le lâcher. Et secundo, c'est une femme, et une femme méridionale, elle est donc forcément bavarde comme une pie !

Or, j'ai un gros défaut (si, si ! J'en ai aussi...) : je ne sais pas... ne pas relever les défis, y compris quand je me les lance à moi-même.

J'ai donc franchi, avec succès, quatre étapes : DEUG, licence, maîtrise, DEA.

Aujourd'hui, attachée au Laboratoire des sciences de l'information, de la communication et de la théorie des systèmes à l'université de Perpignan..., je prépare une thèse de doctorat.

Ce travail (écoutez bien !) repose sur la sémiotique peircienne, qui prend en considération le signe..., quelle que soit sa nature..., pour en faire une analyse approfondie... à travers un processus cognitif... tenant compte du contexte de sa production et de sa réception.

Dit ainsi, je reconnais que ça a l'air un peu compliqué. Mais, au fond, c'est très simple.

En fait, ma recherche consiste à élaborer un modèle de conception multimédia..., pour la mise au point d'un système... destiné à faciliter l'intégration dans la société... des handicapés auditifs.

Elle pourra déboucher sur :

- un outil thérapeutique de rééducation auditive... pour les malentendants,*
- ou un programme de traduction instantanée... d'un langage oral en langage de signes,*
- ou encore un logiciel... d'apprentissage de la langue des signes.*

Mais on pourrait aussi imaginer l'appliquer aux supports multimédias, à la télévision ou en publicité. Comme ce sujet, forcément, vous intéresse, nous pourrons en parler tout à l'heure.

Mais revenons à la parité, à l'égalité des chances et aux études scientifiques.

Longtemps, on a prétendu que, si les filles boudaient les études scientifiques, c'était à cause de leur sensibilité, leur réceptivité, leur affect puissant..., démultipliés par un sentimentalisme exacerbé ! On a même affirmé que la rigueur, la méthode, la logique implacable des démonstrations et des expériences les rebutaient.

Lorsque quelques écervelées ont insisté au point de devenir médecins, chimistes, pilotes de chasse, polytechniciennes, astrophysiciennes..., on les a taxées d'être les exceptions qui confirmaient la règle.

Quand ces exceptions se sont multipliées, dans certains secteurs, jusqu'à se retrouver majoritaires..., on a reconnu du bout des lèvres que ces catégories de filles réussissaient mieux que leurs homologues masculins uniquement parce qu'elles... travaillaient davantage !

Autrement dit, on voulait bien admettre que certaines « besogneuses »... tiraient les fruits de leur acharnement, mais pas qu'elles disposaient, « intrinsèquement »..., d'une aptitude à observer, tester, comprendre, raisonner, imaginer, concevoir, construire..., en résumé, à faire preuve d'intelligence scientifique !

Elles ont donc continué à... « besogner » !

Mais, pour besogner, il faut être en bon état de marche.

Mieux, il faut courir vite !

Là, je marque un temps d'arrêt avant d'articuler lentement les lignes suivantes :

*Or, si la plupart des filles...
ont des jambes moins longues que celles des garçons...,
mes jambes à moi sont... plus courtes... que celles de toutes les filles !*

Assia, appuyée sur mon bureau, le visage dans ses mains en coupe, vient d'éclater de rire. Je poursuis :

Ma seule solution, pour pallier cette carence, était de faire davantage marcher mon cerveau, de le faire courir, même. C'est ce que j'ai fait.

Je reviendrai l'année prochaine pour vous dire si j'ai trouvé du travail dans le domaine (votre domaine !) qui m'intéresse : celui de la communication et de l'information.

Coluche avait raison : c'est très, très, très, dur !

Mais, soyez-en sûrs, ce qui est difficile a le pouvoir de charpenter !

Et, comme chacun sait, une bonne charpente protège et donne confiance.

*Alors, résumons-nous.
Je m'appelle Assia M.
Je suis femme..., Algérienne..., handicapée...,
bientôt docteur en Sciences de l'information et de la communication.
Et... j'ai confiance en moi !*

Maintenant, je suis prête à répondre à vos questions. Merci.

Je repose mon feuillet sur la table et regarde ma cliente.

Elle sourit. Ses yeux brillent un peu plus que d'habitude.

Je comprends que j'ai visé juste. Cette fille a du cran, je le sais. Et elle sait que je le sais. Je la sens non seulement capable de prononcer ce texte face à un public nombreux, mais bien déterminée à le faire. Et à le faire avec talent.

Et nous savons toutes les deux qu'en écrivant ces mots, je lui ai rendu hommage.



1.3. COMMENTAIRE ARGUMENTÉ SUR LE TEXTE PRODUIT

1.3.1. Pourquoi cette stratégie ?

- **Elle et moi, nous nous connaissons bien et depuis longtemps**

Je l'ai vue à l'œuvre.

Sa gaieté et son humour sont de puissants atouts, inattendus chez une personne dont la vie pratique est si difficile.

Je n'ai aucun doute sur sa capacité à comprendre que les évocations visuelles fortes dont j'ai émaillé mon texte ne peuvent que servir sa démonstration.

Autrement dit, je sais que je peux me permettre de mettre, sous « ma » plume, « sa » propre autodérision sans risque de la blesser, y compris en ce domaine forcément sensible qu'est son handicap, même assumé avec brio.

- **Elle a clairement énoncé vouloir se faire remarquer**

Comme elle l'explique fort bien, cette occasion est unique de toucher d'un seul coup un maximum de cibles, toutes intéressantes pour son projet professionnel.

Ensuite, même si le champ précis de ses recherches universitaires est plutôt éloigné des préoccupations des personnes présentes, on peut facilement le décliner⁶ pour s'en rapprocher, dans le but de les intéresser.

Enfin, elle a tout à gagner à mettre en avant son handicap, puisque, de toutes les façons, elle ne peut le cacher. Ce que je lui propose, c'est de l'utiliser comme levier afin de démontrer que, loin de l'empêcher d'avancer, il la propulse.

- **Enfin, je l'ai convaincue que, plus son intervention sera originale, plus elle augmentera ses chances de figurer en dernier sur la liste des orateurs...**

... ce qui est un atout indéniable pour entamer aussitôt des contacts.

Ainsi sa dernière phrase est-elle une invite à prolonger le débat immédiatement après sa descente de scène.

⁶ Ce que je fais, en citant les applications de sa recherche.

En effet, dix intervenants, c'est beaucoup. Elle-même, peu documentée sur le sujet, risque d'être noyée au milieu de discours techniques truffés de chiffres et, par conséquent, de susciter moins d'intérêt.

Cela suppose bien entendu que son souhait de clore la conférence figure en clair dans la lettre jointe à son texte lorsque celui-ci sera adressé à l'organisatrice. Mais ce n'est qu'un détail.

1.3.2. Pourquoi ce style et ce ton ?

▪ Il s'agit d'une intervention orale...

La majorité des phrases sont courtes. Assia prend plusieurs fois le public à témoin.

Le registre d'expression simple, direct, sans ostentation, du début de l'exposé contraste avec l'énoncé légèrement fastidieux,⁷ mais heureusement court, de son champ de recherche. Ainsi insiste-t-on, sans lasser, sur le fait qu'elle dispose d'un vrai bagage de connaissances.

Immédiatement après cette évocation, on retourne au registre initial jusqu'à la fin de l'intervention pour induire la double idée qu'elle est adaptable (n'oublions pas que son public est hétérogène) et reste d'un abord facile.

▪ ... illustrée d'un document sonore

On peut penser que les autres intervenants, s'ils appuient leur démonstration sur des documents (ce qui n'est pas obligatoire), opteront de préférence pour des supports visuels (graphiques, statistiques...). L'emploi d'un appui strictement sonore, parce qu'il est assez inusité dans ce type de conférence, créera probablement la surprise et donc l'attention.

De plus, Coluche, même vingt-sept ans après sa disparition, reste très présent dans l'inconscient collectif. On est en terrain connu.

Enfin, le rire est un « liant » (il rapproche) incomparable et un « lien » (il attache) efficace. S'appuyer sur un rire, ici quasiment réflexe, facilite l'enchaînement avec un texte sinon drôle, du moins léger.

⁷ Plusieurs membres de phrase sont séparés par des points de suspension, afin qu'elle lise en marquant des temps d'arrêt.

- **La conclusion est une incitation au contact**

Son texte est court et en dit juste assez pour appâter l'auditoire.

J'ai respecté à la fois sa volonté d'attirer l'attention et son affirmation d'être capable de gérer seule la suite des événements.

Elle-même m'avoua que ce texte renforçait son courage et son envie d'entreprendre. Nous pouvions donc légitimement espérer ensemble qu'il insufflerait à son public le désir d'en savoir plus sur elle.



1.4. RÉSULTAT

Debout derrière le rideau, le corps penché en avant, les mains crispées sur les poignées de ses cannes, Assia attend que s'éteignent les applaudissements saluant la sortie de l'avant-dernier orateur de la conférence.

L'appariteur pose sur le pupitre le livret que j'ai imprimé en gros caractères, dans une mise en page aérée, puis il retourne près du lecteur de cassette branché sur un ampli.

Elle, inspire à fond, bande ses muscles et s'avance sur la scène.

Dans la salle, instantanément, le silence se fait. Le cliquetis métallique de la marche saccadée du petit bout de femme en paraît encore plus bruyant.

Arrivée près du micro, elle s'assied, cale ses cannes de telle sorte qu'elles ne glissent pas et laisse un instant courir sur le public un regard vif et amusé, comme si elle s'apprêtait à plaisanter.

Puis, sans même regarder la première page du document ouvert devant elle, Assia prononce l'introduction avant de faire un léger signe à l'appariteur.

La voix de Coluche, enregistrée, relaie la sienne. À la fin de l'extrait sonore, les rires des congressistes s'ajoutent à ceux, enregistrés, des spectateurs.

Alors Assia, l'avant-bras fléchi, l'index levé vers le ciel dans la pose qu'affectionnait son acolyte du jour⁸, poursuit : « *Ces phrases ont vingt-sept ans et pas une ride...* », puis elle « joue », comme nous l'avons répété ensemble, tout son texte.

1.4.1. **Un joli succès instantané...**

À la fin de son intervention, Assia fut longuement applaudie.

Durant l'apéritif qui suivit la conférence, elle se trouva fort entourée et reçut des félicitations chaleureuses pour sa détermination, sa persévérance, son courage, son humour, son audace...

8 Voir p. 4.

Des dizaines de personnages, connus ou moins connus, lui remirent leur carte de visite en lui recommandant de reprendre contact sans tarder.

Radieuse, appuyée en équilibre sur une seule canne, elle serra nombre de mains... avant de rentrer à Montpellier, épuisée, mais riche de toutes les promesses orales que, dans le feu de l'action, on lui avait faites comme autant d'assurances d'un avenir souriant...

1.4.2. ...mais aucune retombée ultérieure

Dès son retour, elle me prévint, me remercia et je la félicitai à mon tour.

Puis, elle ouvrit un dossier, enregistra soigneusement les coordonnées relevées, décrocha son téléphone pour joindre, l'un après l'autre, chaque employeur potentiel.

Franchit, à force d'insistance, le barrage des secrétaires. S'entendit alors répondre qu'on la rappellerait demain..., bientôt..., plus tard..., après les vacances...

Attendit en vain... Essayait encore... Sans résultat.

Se remit à sa thèse..., tout en cherchant un emploi alimentaire !

1.4.3. Quand la cliente console son écrivain conseil®

Moins habituée au rejet et à la discrimination que ma cliente, je fus sans doute bien plus déçue qu'elle de ce piètre résultat final. Coluche avait raison : c'est parfois très, très, très difficile !

Certes, mon contrat était rempli et l'objectif qu'elle m'avait fixé, atteint. Ceci dit, peut-être aurais-je dû lui proposer un second document, à distribuer sur place, explicitant en quoi sa candidature spontanée méritait d'être véritablement examinée.

Mais, elle conclut en souriant :

« Votre travail n'est pas en cause. Même si, au bout du compte, je n'ai toujours pas d'emploi dans la branche qui me plaît, je vais garder ce texte parce que, quand je le relis, il me donne la pêche ! »

1.4.4. Quand la patience paie

Trois ans plus tard, c'est-à-dire il y a peu, Assia réactive ses contacts. Cette fois, elle obtient un rendez-vous.

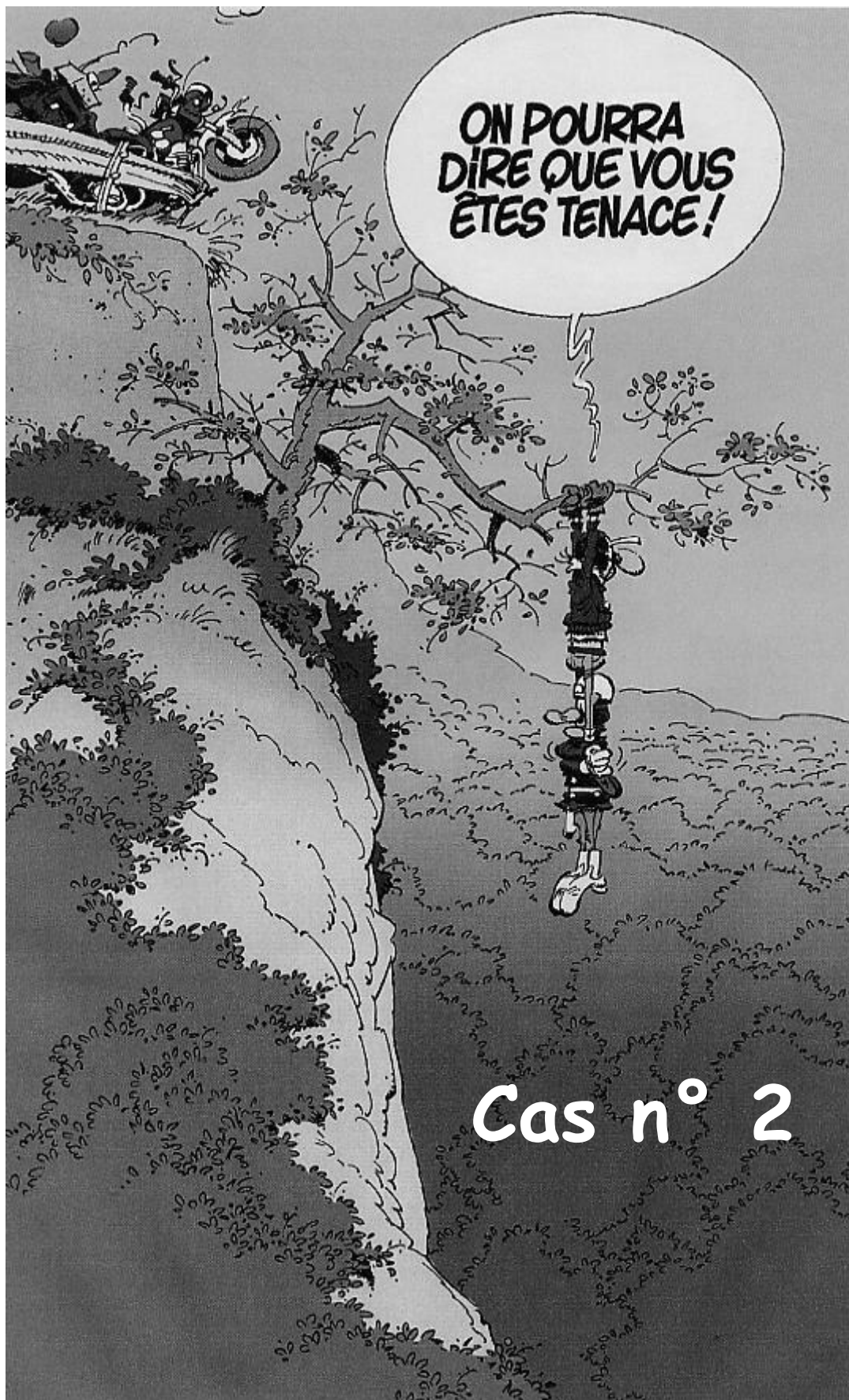
Cette rencontre se tiendra à la prochaine rentrée.

La parité et l'égalité des chances seraient-elles en voie d'application dans le monde de la communication ?

Osons le croire et...

... croisons les doigts avec elle !





Cas n° 2

« On pourra dire que vous êtes tenace ! »

2.1. DESCRIPTION DES CIRCONSTANCES DE LA CONSULTATION : UN DIALOGUE RICHE

Il arrive un 14 février en fin de matinée, à peine une demi-heure après m'avoir téléphoné. Bardé de cuir, un casque de motard à la main, il doit avoir entre vingt et trente ans et me dépasse de la tête et des épaules.

Tandis qu'il s'assied dans l'un des fauteuils réservés aux clients, non sans avoir posé précautionneusement son casque sur le second siège, je m'installe en face de lui, de l'autre côté de mon bureau.

Sur le plateau de bois noir se trouvent un stylo et un bloc où griffonner mes notes, ainsi qu'un petit bouquet rond (aujourd'hui de freesias parfumés) censé créer une ambiance sereine, propice aux confidences.

Souriant d'un air engageant destiné à mettre mon client à l'aise, je prononce ma phrase rituelle :

« En quoi puis-je vous être utile ? »

Il prend une profonde inspiration et, sans me quitter des yeux, répond calmement :

« J'ai besoin d'une lettre... D'une lettre efficace ! Sans ça..., je fous le feu au quartier ! »



Voici qui a le mérite d'être clair. Je déglutis discrètement, veille à ne manifester aucun étonnement, puis, toujours avenante, j'articule d'une voix égale :

« Je vous écoute... »

— *Je sors de chez un avocat. Il paraît que ma compagnie d'assurances est parfaitement dans son droit et que je n'aurai aucun recours. Mais je n'ai pas l'intention de me laisser faire...*

- *Que vous est-il arrivé ?*
- *On m'a volé ma moto, il y a deux nuits.*
- *Vous étiez assuré ?*
- *Évidemment ! Enfin..., il paraît que non ! Je me croyais assuré, mais je ne l'étais pas. Du moins, c'est ce qu'on me raconte ! »*

Je hausse les sourcils. Il poursuit :

« Oui, je sais... Ça a l'air compliqué... Selon ces abrutis, mon contrat aurait été résilié le 31 décembre dernier, par ma faute. Mais sans que je le sache ! »

Puis, il se penche en avant et me prend à témoin :

« Ça ne tient pas debout ! Ma moto, c'est ma vie... Jamais je ne l'aurais laissée sans assurance. À plus forte raison, pendant un mois et demi ! »

Il s'appuie de nouveau au dossier du fauteuil et continue, sur un ton désabusé, teinté d'amertume :

« Quand je pense qu'ils m'avaient obligé à la faire tatouer comme un cabot !

- *Pourquoi la compagnie a-t-elle résilié votre contrat ?*
- *Soi-disant parce que je n'ai pas payé un trimestre de cotisation, prélevé en octobre dernier.*
- *Et, vous, vous affirmez l'inverse ?*
- *Ce que j'affirme, c'est que l'argent était sur mon compte, bien au-delà de la somme nécessaire... et qu'il y est depuis. Et je peux le prouver !*
- *Pourquoi le prélèvement n'a-t-il pu être honoré ?*
- *Parce que mon compte était bloqué.*
- *Par qui ?*
- *Par les services financiers de la poste.*
- *Et... pour quelle raison ?*
- *Je venais d'emménager dans une copropriété neuve, en cours de finition, c'est-à-dire sans boîtes aux lettres. Au lieu de déposer le courrier chez la concierge, comme le faisait le titulaire, un facteur remplaçant... (il s'interrompt, serre les mâchoires...) a retourné aux CCP, avec la mention NPAI, une enveloppe contenant un extrait de mon compte postal. »*

Je me tais et attends la suite, qui arrive en effet :

« Aussitôt, les CCP ont bloqué ce dernier et, dans la foulée, rejeté deux prélèvements dont un présenté par ma compagnie d'assurances.

— *Vous auriez pu régulariser aussitôt par chèque...*

— *Bien entendu ! À condition d'être prévenu... Mais personne ne m'a rien dit, à part la société de crédit qui avait présenté l'autre prélèvement... Elle, au moins, a laissé sur mon répondeur un message que j'ai trouvé à mon retour de clinique.*

— *Longtemps après le rejet ?*

— *Non, quelques jours à peine. J'ai immédiatement pris contact avec les CCP pour qu'on m'explique ce qui s'était passé. C'est là qu'on m'a informé du blocage et confirmé "le" rejet. J'ai donc exigé la remise en route immédiate de mon compte et demandé qu'on m'envoie un double de l'extrait baladeur...*

— *Qu'avez-vous fait ensuite ?*

— *J'ai adressé un chèque à la société de crédit et, de ce côté-là, tout s'est arrangé...*

— *...mais vous n'avez pas réparé l'incident du prélèvement de la compagnie d'assurances !*

— *Non, puisque, je vous le répète, j'ignorais qu'il s'était produit ! Eux ne m'ont pas avisé... Et, quatre mois après, je n'ai toujours pas l'extrait postal sur lequel j'aurais pu voir que ce prélèvement-là, lui aussi, avait été rejeté ! C'est vous dire si les consignes circulent à des vitesses variables selon qu'on vous crée des ennuis ou qu'on les répare !*

— *Dans ce cas, comment avez-vous appris ce second rejet ?*

— *En allant déclarer le sinistre !*

— *Quand ?*

— *Hier matin. Lorsque j'ai découvert mon garage vide, j'ai récupéré par terre mon antivol cisailé... J'ai appelé mon employeur pour le prévenir que je serais absent toute la matinée... Je suis allé au commissariat, où j'ai poireauté presque deux heures avant de pouvoir déposer plainte... et j'ai apporté aussitôt le récépissé de ce dépôt à la compagnie d'assurances avec ma déclaration. »*

Il a prononcé cette phrase de manière hachée, en haussant progressivement le ton. Il serre alors un poing et l'abat, plutôt fort, sur le plateau de mon bureau, qu'il martèle ensuite en prononçant d'une voix de gorge :

« Treize... mille... euros ! »

Mon petit bouquet rond a sauté en l'air à quatre reprises.

Le client se reprend :

« Excusez-moi... Mais elle vaut exactement treize mille euros, ma bécane... Il est hors de question que je m'écrase !

— Qu'attendez-vous de moi ?

— Que vous écriviez à ces truands, pour qu'ils sachent que, s'ils maintiennent leur position, je les massacre !

— D'accord, je vais écrire... Je... comprends que vous... soyez très en colère... »

Le poing crispé s'ouvre légèrement. J'en profite pour enchaîner :

« J'ai encore besoin de quelques éléments. Donc, une fois arrivé à la compagnie pour déclarer le sinistre, vous apprenez que vous n'êtes plus assuré. Vous dit-on comment le contrat a été rompu ?

— Eh bien..., quand le prélèvement est revenu impayé, ils m'ont écrit, à mon ancienne adresse, d'abord en courrier simple puis en recommandé, en me donnant un délai d'un mois pour régulariser.

— Lors de votre déménagement, vous n'aviez pas fait suivre votre courrier ?

— Non ! J'avais adressé, à chaque organisme avec lequel je suis habituellement en contact, une lettre faisant part de ma nouvelle adresse. Mais la compagnie ne l'a pas prise en compte...

— Vous aviez recommandé vos envois.

— Non !

— ... ? »

Mon silence n'est qu'étonné, mais sans doute le perçoit-il comme réprobateur. Il s'énerve à nouveau :

« Attendez ! (il énumère sur les doigts des deux mains...) Mon employeur, la sécu, ma mutuelle, les CCP, la société de crédit, EDF-GDF, France-Telecom, SFR, les impôts..., tous l'ont reçue et traitée, cette lettre ! Seule l'assurance prétend le contraire. Une telle mauvaise foi me sidère... S'ils ne me remboursent pas, ça va saigner !

— Calmez-vous ! Nous allons sûrement trouver une solution. »

Après cette phrase ô combien originale que n'aurait pas désavouée un certain Coué, j'ajoute, sans le regarder, penchée sur mes notes :

« *Faisons comme s'ils n'avaient pas reçu la lettre annonçant votre changement d'adresse...* »

À la limite supérieure de mon champ de vision, j'aperçois le poing qui se serre à nouveau. Imperturbable, je poursuis, comme si je réfléchissais à haute voix :

« *S'ils ne l'ont pas reçue, ils ne connaissent pas votre nouvelle adresse. S'ils ne connaissent pas votre nouvelle adresse, il est normal qu'ils écrivent à l'ancienne, celle mentionnée sur le contrat d'origine.*

— *Non !*

— *Pardon ?*

— *Non ! Celle du contrat d'origine, c'était chez mes parents. Le recommandé m'a été envoyé là où j'ai habité ensuite, pendant trois ans, avant de me fixer définitivement à mon adresse actuelle.*

— *D'accord. Et lors du signalement du premier déménagement, il n'y avait eu aucun problème ?*

— *Aucun.*

— *Et ce, alors que la lettre n'était pas, non plus, recommandée...*

— *Exactement ! Vous voyez bien que ça prouve...*

— *... l'inverse de ce que vous alliez me dire ! En effet, ils vous objecteront que, lorsque les informations leur parviennent, recommandées ou pas, ils les enregistrent. Et que, si cela n'a pas été le cas de la dernière, c'est qu'elle n'est jamais arrivée...*

— *Mouais... On peut le voir comme ça... Mais, moi, je sais parfaitement que je les ai prévenus.*

— *Vous le "savez", certes, mais vous ne pouvez pas le "prouver" !*

— *Eh ! Oh ! Vous n'allez pas vous y mettre, vous aussi ? L'avocat m'a dit la même chose... Je ne suis pas venu ici pour entendre des critiques. Je tiens juste à les prévenir... Et je veux que ma lettre soit assez... persuasive... pour leur flanquer les jetons ! »*

Bigre, ce n'est pas gagné ! J'essaie de réfléchir le plus vite possible afin de ne pas laisser à sa colère le temps de s'autoalimenter. Continuons :

« *Est-ce la seule raison pour laquelle l'avocat a refusé de vous aider ?*

— *En gros, oui ! Il a évoqué un article du code des assurances qui énumère les droits de la compagnie lorsqu'un assuré ne paie pas. Il paraît que l'assureur n'a pas à prouver que l'assuré a reçu les lettres annonçant la suspension puis la résiliation. Il suffit que la compagnie les ait envoyées..., ce qui a été fait... et qu'elle le prouve..., ce qui est facile. D'ailleurs, le type de l'assurance qui m'a reçu hier m'a montré, dans mon dossier, les deux lettres recommandées revenues chacune avec la mention "non réclamée". Selon l'avocat, cela suffit à les couvrir dé-fi-ni-ti-ve-ment ! Il a donc refusé de s'occuper de cette affaire. Et moi, je n'ai plus qu'à me taire et recommencer à zéro ! Et même à moins que ça, puisque, si je veux me rééquiper, je vais devoir rembourser deux crédits à la fois... »*

De mieux en mieux... Comme chaque fois que je ne sais par quel bout dénouer la pelote, je trace sur mon bloc deux larges colonnes. Puis, je dis :

« Essayons d'établir un bilan, pour les deux parties, des suites possibles de cette affaire. Prenons d'abord le cas où ils ne vous entendraient pas...

— *Ça, c'est hors de question !*

— *Oui, vous me l'avez dit et je l'ai compris... S'il vous plaît, oublions un instant que vous ne voulez pas l'envisager et reprenons... S'ils ne cèdent pas, ils perdent un client...*

— *Et même quelques autres... J'appartiens à une association de motards et je vous jure que cette histoire va faire du bruit !*

— *D'accord ! Donc, ils perdent au moins un client. Or, ont-ils intérêt à le perdre, ce client-là ? Vous considérez-vous comme un bon client ?*

— *Je veux ! Je leur laissais presque cinq cents euros par trimestre... Depuis cinq ans que je suis assuré chez eux, je n'ai jamais déclaré de sinistre... J'ai doublé le capital, et donc la prime, de mon "Individuelle accident", avant même qu'ils pensent à me le proposer... J'ai suivi, à leur demande, mais à mes frais exclusifs, un stage payant de conduite sportive... Si ce n'est pas ça, être un bon client...*

— *Et, par le passé, aviez-vous déjà eu des primes impayées ?*

— *Jamais ! Depuis l'origine, ils ont prélevé directement sur mon compte chaque cotisation trimestrielle. »*

Sans avoir nullement besoin de me forcer, je lance gaiement :

« Donc, je le confirme, vous êtes un bon client ! »

Mais, complètement réfractaire à toute contagion de bonne humeur, il rétorque :

« Eh bien ! Vous êtes la seule à le reconnaître ! Même le freluquet du guichet a ironisé en me disant : “Oui, oui, vous avez toujours été en règle, mais, maintenant que nous savons que réactiver votre contrat nous coûterait une fortune, vous pensez bien qu'on va s'en garder !”

— Reconnaissons que... ça se tient ! (et, très vite) Voyons maintenant ce que, vous, vous avez à perdre s'ils ne remettent pas ce contrat en route.

— Je vous l'ai dit : treize mille euros. Et même davantage puisque, désormais, ils ont ma bonne adresse et veulent me poursuivre pour le remboursement du trimestre impayé, augmenté des intérêts. L'autre pitre me l'a dit... Mais, pour ça, ils peuvent toujours courir !

— J'entends bien... Trois détails encore. Vous m'avez parlé d'une clinique. Vous y travaillez ?

— Non, j'étais hospitalisé... quelques jours... justement à la suite d'une chute, sans gravité pour ma moto..., et que j'ai préféré ne pas leur déclarer pour ne pas entamer mon bonus.

— Et sans gravité pour... vous ?

— Rien de méchant : quelques brûlures de frottement sur le bitume et un poignet en compote...

— Tout de même !

— Non, non... je préfère que ce soit moi : je cicatrise bien.

— Vos autres assurances, notamment votre “Multirisques habitation”, sont-elles souscrites auprès de la même compagnie ?

— Non ! D'ailleurs, j'ai interrogé mon second assureur, en charge de ce dossier-là. Il m'a répondu que, sur une telle affaire, je ne récupérerais jamais un kopeck... Je lui ai demandé d'appeler son service contentieux, qui a fait des recherches de jurisprudence et conclu la même chose. C'est pour ça que j'ai consulté l'avocat... Mais tout le monde s'en fout !

— Peut-être pas... Une dernière question : disposez-vous, là, tout de suite, ou au plus tard d'ici demain, d'environ mille euros ? »

À son air effaré, je vois immédiatement que j'ai mal posé ma question. Je rectifie aussitôt :

« Il ne s'agit pas de mes honoraires, rassurez-vous ! C'est juste la somme nécessaire pour régulariser votre dossier auprès de la compagnie ?

— Euh... Oui, en effet...

- *Bon ! Si vous êtes d'accord, voilà ce que nous allons faire. Vous allez prendre contact avec les CCP et vous faire établir une attestation selon laquelle le blocage de votre compte est intervenu à votre insu. Et exiger la copie de l'extrait mentionnant le solde de votre compte à ce moment précis. Pour cela, allez sur place et ne repartez qu'avec les documents en main.*
- *J'y vais en sortant d'ici.*
- *Commencez aussi à réunir une preuve de votre hospitalisation et toute pièce montrant que les autres organismes ont bien enregistré votre nouvelle adresse (dernière facture EDF, liasse de déclaration de revenus que vous avez dû recevoir cette semaine, etc.)... Et aussi vos autres extraits de compte pour la période située entre le blocage et aujourd'hui... Et votre carte d'adhésion à l'association de motards... N'oubliez pas non plus l'attestation de stage, votre facture d'antivol et celle du tatouage...*
- *C'est... tout ? »*

Je souris et acquiesce :

- « *Pour le moment, oui... Pendant ce temps, je vais rédiger votre lettre. Pourrez-vous revenir demain en fin d'après-midi pour que nous la lisions ensemble ?*
- *Ça marche ! Merci.*
- *Ah ! Si ! Pensez aussi à m'apporter votre contrat et ses avenants ainsi que les copies de vos lettres annonçant les modifications successives, si vous les avez.*
- *Et mon chéquier !*
- *Un peu plus tard, le chéquier... Mais, si les mille euros dont nous avons parlé sont sur un compte d'épargne, prévoyez de les transférer sur votre compte courant. »*



En le raccompagnant jusqu'à la porte, je ne peux m'empêcher de poser une ultime question :

- « *Ne me répondez pas si je suis indiscrete. Mais..., si vous n'avez plus de moto, à quoi vous sert ce casque ? »*

Pour la première fois (enfin !), il se détend et lance du tac au tac :

- « *C'est l'habitude ! »*

... avant d'ajouter, cette fois vraiment apaisé :

« *Non, je plaisante... Mes potes ne m'ont pas laissé sans machine !* »

Quelques minutes après, je l'entends démarrer dans la rue...



J'accède aux Pages blanches sur Internet et vérifie un détail⁹.

Je consulte ensuite sur les Pages jaunes avant d'appeler anonymement la compagnie pour obtenir une précision¹⁰.

Puis, j'ouvre le code des assurances pour repérer le fameux article et les éléments de jurisprudence.

Enfin, je m'installe devant mon clavier.

À moi de jouer !



9 À vous, membres du jury, de deviner lequel !

10 Idem.

2.2. LE TEXTE PRODUIT : UNE LETTRE DÉTAILLÉE

Le lendemain, mon client revient et dépose devant moi les documents demandés. J'y récupère son âge exact, quelques dates, le nom de l'association, deux ou trois montants... et les intègre dans mon texte, avant de l'imprimer et de lui soumettre.

Il se carre dans son siège et s'abstrait dans une lecture attentive.

Prénom et nom du client

Adresse complète

N° de téléphone fixe et fax

N° de téléphone portable

N° de contrat

Nom de la compagnie d'assurances

Adresse complète

À l'attention de M. Michel B.

Directeur du Service contentieux/qualité

Montpellier, le 15 février 2003

Monsieur le Directeur,

Je fais suite à ma conversation d'avant-hier avec votre collaborateur du guichet de réception, lorsque je suis venu déclarer un sinistre « vol », assuré par le contrat cité en référence. En effet, un malentendu dont ni votre compagnie ni moi-même ne sommes responsables semble compliquer le traitement de ce dossier. Je vous invite donc à en prendre connaissance ci-dessous.

Assuré chez vous depuis cinq ans (avril 1998), grâce à un contrat incluant notamment les garanties « vol » et « corporelle C3 », j'ai opté dès le départ pour un prélèvement trimestriel de mes cotisations, directement sur mon compte CCP. Cette décision, évitant tout oubli ou retard, vous a garanti, depuis l'origine, des paiements sans le moindre incident puisque ce compte est mensuellement approvisionné par le salaire que me verse mon employeur.

Après cette souscription, j'ai aussi informé vos services, par courrier ordinaire, des successives modifications intervenues dans mon contrat ou ma situation : ajout de la garantie dommages collision en avril 1999 ; déclarations de changement de véhicule en avril 2000 et février 2001 ; attestations de tatouage ; copies de factures d'antivol ; certificat de suivi, auprès du Moto-club de X, du stage payant de perfectionnement à la conduite sportive vivement recommandé par votre compagnie ; changements d'adresse entre le village de P. et celui de Saint-Cl., puis entre Saint-Cl. et M.

Aucun de ces échanges n'a posé problème, à part le dernier. Il semblerait en effet que vous n'ayez pas reçu la lettre, expédiée le 1^{er} septembre 2002, vous informant de mon ultime changement d'adresse. Cet envoi ne m'a toutefois pas été retourné par la poste.

Le même jour, j'avais prévenu l'ensemble de mes autres partenaires (employeur, impôts, sécurité sociale, CCP, complémentaire maladie...) et tous, sans exception, ont bien enregistré la modification.

À cette époque, l'immeuble neuf dans lequel je venais d'emménager (à l'adresse figurant ici en en-tête) était en cours de finition et sans boîtes aux lettres. Un facteur remplaçant a cru bon de retourner aux CCP, avec la mention NPAI, une lettre contenant un de mes relevés d'opérations. Ce retour a déclenché le blocage immédiat de mon compte.

D'ores et déjà, je vous joins copie de l'attestation des CCP confirmant que je ne suis pour rien dans cet incident, arrivé au moment précis où vous avez présenté votre prélèvement d'octobre 2002 (d'un montant de 467,28 €), lequel a donc été rejeté. Bien entendu, puisque vous ignoriez ma nouvelle adresse et puisque les CCP la considéraient désormais comme inexacte, ce rejet s'est produit à mon insu. D'autre part, la provision figurant au compte (plus de 2 200 €), attestée par l'extrait ci-joint, aurait amplement suffi à couvrir votre appel de fonds.

Un autre prélèvement (opéré par la société de crédit à laquelle je rembourse un emprunt de 3 600 € souscrit pour compléter mon apport personnel lors de l'achat de ma dernière moto) ayant aussi été rejeté à cette occasion, et cette société m'ayant prévenu par téléphone, j'ai appris le blocage de mon compte et suis aussitôt intervenu pour faire rétablir son fonctionnement.

Je précise en outre que je venais de subir une intervention chirurgicale et j'admets volontiers n'avoir pas rapproché mes opérations bancaires aussi régulièrement que je le fais d'habitude (et ce, d'autant que, suite à ce qui précède, il me manquait un extrait de compte).

Que s'est-il passé ensuite ?

Voyant revenir cet impayé, votre compagnie a expédié, à ma dernière adresse connue, un courrier ordinaire puis deux mises en demeure recommandées, tous restés sans effet puisque je ne les ai pas reçus. Ceci a entraîné, de plein droit, la résiliation de notre contrat.

Pourtant, un appel téléphonique au numéro figurant sur mes différentes correspondances, ou une simple interrogation des Pages blanches (je n'ai jamais été en liste rouge), aurait permis de reprendre facilement un contact direct. De même, une seconde présentation du prélèvement en cause aurait été immédiatement honorée.

J'admets aujourd'hui que j'aurais pu ou dû vous écrire en LR/AR pour vous signaler mon changement d'adresse. J'admets aussi que le rapprochement de mon compte CCP m'aurait permis de pointer l'absence de débit vous concernant. Cependant, je pense que ces deux défaillances sont vénielles en comparaison de la sanction qui m'est aujourd'hui infligée.

En effet, depuis le début de notre collaboration, tous mes actes à votre égard ont été empreints d'une scrupuleuse honnêteté et j'estime légitime de le revendiquer. De plus, le simple fait que je sois venu déclarer ce sinistre prouve bien que j'étais dans l'ignorance totale de la résiliation. Enfin, et même si cet argument a plus d'importance pour moi que pour quiconque, la moto qui vient de m'être volée représente mon seul capital, constitué à vingt-six ans en cinq années de salariat : je n'aurais jamais pris sciemment le risque de l'hypothéquer.

En conclusion, je tiens à préciser que, outre les deux documents joints, je détiens des preuves écrites de tout ce qui précède et suis bien entendu prêt à vous les soumettre lors d'un entretien.

Je vous serais donc reconnaissant de bien vouloir me préciser par fax ou téléphone, en même temps qu'un rendez-vous à votre convenance, quelle somme exacte je vous dois pour être à nouveau en règle et dédommagé du vol dont je viens d'être victime.

En vous remerciant de m'avoir consacré ce temps de lecture, et dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

*P. J. : Attestation des CCP confirmant que le blocage s'est produit à mon insu.
Copie de l'extrait mentionnant le solde de mon compte à la date de ce blocage.*

Mon client est tellement absorbé par sa lecture qu'il m'a complètement oubliée.

Je peux l'observer à ma guise : après avoir lu sans ciller le premier feuillet, il le dépose sur mon bureau et scrute le second. À certains passages, il hoche la tête comme pour acquiescer ; à d'autres, il plisse les yeux ou adopte fugacement une moue dubitative...

Vers le milieu de la dernière page, il commence à sourire et finit par... rire en silence.

Lorsqu'il a terminé sa lecture méticuleuse, et sans quitter le texte des yeux, il conserve quelques secondes un air un peu canaille.

Je l'interroge :

« Ça vous plaît ?

— *Euh... Faut que je m'habitue. Je... ne m'attendais pas à ça !* »

J'insiste :

« Cette lettre contient-elle un seul détail qui soit inexact ?

— *Absolument pas.*

— *Pensez-vous que j'aie oublié quelque chose ?*

— *Non plus... »*

Puis, hésitant encore entre espoir et incrédulité, il ajoute :

« *Vous croyez vraiment... qu'ils vont se laisser faire ?*

— *Qui ne tente rien, n'a rien ! Et puis, avant d'aller... "mettre le feu ou... massacrer ces truands abrutis, ces freluquets et ces pitres jusqu'à ce qu'ils saignent..." , on peut sûrement tenter cette approche...*

— *Vous savez..., quand je vous ai dit ça..., je plaisantais. »*

Je pense *in petto* que ça ne se voyait pas beaucoup, mais, conciliante, j'opine :

« *Bien entendu, voyons ! Et moi..., à l'instant..., je plaisantais aussi ! »*

Enfin, je propose :

« *Maintenant, si vous le voulez bien, je vais vous expliquer pourquoi je préconise cette façon de faire. »*



Quoique sommaire, l'exposé de mes raisons fut suffisant puisqu'il en admit le bien-fondé.

Le commentaire argumenté ci-après se veut beaucoup plus complet.



2.3. COMMENTAIRE ARGUMENTÉ SUR LE TEXTE PRODUIT

2.3.1. Pourquoi cette stratégie ?

- **La balle est dans le camp du client**

À part le montant de mes honoraires, il n'a rien à perdre.

- **Sa sincérité est flagrante**

Même si, lui, se montre souvent excessif, au moins dans son vocabulaire, son histoire se tient et il ne donne pas l'impression de la raconter à son avantage.

Il n'hésite pas à reconnaître ses deux erreurs¹¹, ce qui augure favorablement de sa bonne foi.

Indépendamment du fait que sa moto représente un capital important, il y est très attaché (allant jusqu'à préférer être blessé lui-même) et n'a pas hésité à :

- l'assurer correctement et la faire tatouer pour limiter le risque de vol ;
- perfectionner, à ses frais, sa maîtrise de l'engin par un stage de conduite sportive ;
- opter pour le prélèvement automatique de ses mensualités de remboursement d'emprunt et de ses cotisations trimestrielles d'assurance, ce qui garantit la priorité des paiements, puis assumer seul le coût de la réparation imposée par son accident de l'automne, dans le but de conserver un bonus élevé.

Or, même si l'on raisonne par l'absurde en l'imaginant au courant de la résiliation de son contrat, on peut estimer qu'il n'aurait jamais déclaré le sinistre avant d'avoir résolu ce problème avec la compagnie ou de s'être au préalable réassuré ailleurs.

- **Sa volonté d'action et sa coopération sont acquises**

Sa ténacité démontre à quel point il est déterminé à agir.

En effet, dès sa découverte du vol, et quoique celui-ci l'ait profondément affecté (mes freesias s'en souviennent !), il a, en moins d'une journée :

- déposé plainte, déclaré le sinistre à sa compagnie et discuté avec le guichetier ;

11 1°) Le courrier non recommandé ; 2°) L'absence de rapprochements de son compte postal.

- interrogé son autre assureur, qu'il a convaincu de se rapprocher de son propre service contentieux, dont il a obtenu réponse ;
- consulté, en vain, un avocat ;
- et décidé de continuer à se défendre en me sollicitant.

De plus, il est absolument et immédiatement coopératif :

- aucune de mes questions n'est restée sans réponse ;
- il a accepté de réunir les pièces demandées et, dès le lendemain, me les a apportées.

▪ **Son dossier est riche**

Cette richesse plaide en sa faveur et peut, très facilement, être étayée de preuves indubitables.

La plupart des éléments sont ignorés de la compagnie et méritent d'être portés à sa connaissance.

▪ **Mais le code des assurances est contre lui**

C'est là que le bât blesse, car le code est formel : la loi n° 81-5 du 7 janvier 1981 a modifié son article L. 113-3 en ces termes :

« À défaut de paiement d'une prime, ou d'une fraction de prime, dans les dix jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente jours après la mise en demeure de l'assuré. [...] »

« L'assureur a le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours mentionné au deuxième alinéa du présent article. »

De même, la jurisprudence ne laisse planer aucune ambiguïté :

a. En matière de conditions de **suspension de la garantie** et en ce qui concerne :

- la preuve d'envoi de la mise en demeure :

« Il appartient à l'assureur de justifier, notamment par la production d'un récépissé ou d'un visa de l'administration postale, de la date de l'envoi de la mise en demeure. »

(Civ. 1^{re}, 12 oct. 1982 : Bull. civ. I, n° 280.)

- les effets de l'envoi de la mise en demeure :

« S'il est établi que la mise en demeure a été adressée au dernier domicile connu de l'assuré, il importe peu qu'elle n'ait pas touché son destinataire. »

(Civ. 1^{re}, 22 mai 1991 : RCA 1991. Comm. 304.)

« L'assureur n'a pas à prouver sa réception par son destinataire. »

(Civ. 1^{re}, 6 oct. 1993 : RGAT 1994. 100, note Mayaux.)

« Si la lettre recommandée revient à l'assureur, celui-ci n'a pas à procéder, à l'égard de l'assuré, par voie de signification conformément à l'art. 670-1 du NCPC. »
(Civ. 1^{re}, 4 nov. 1992 : RCA 1993. Comm. 15 ; RGAT 1993. 94, note Margeat.)

b. En matière de **conditions de résiliation** du contrat :

« L'assureur, qui a le droit de demander la résiliation du contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours, doit notifier son intention de résilier soit dans la lettre de mise en demeure, soit dans une nouvelle lettre recommandée envoyée à l'assuré ; le seul envoi d'une mise en demeure accompagné du silence de l'assureur sur le maintien du contrat ne saurait suffire. »
(Civ. 1^{re}, 19 mars 1985 : Bull. civ. 1 n° 97 ; D. 1986. Somm. 295, obs. Berr et Groutel.)

« Mais, s'il a envoyé une lettre recommandée de résiliation au dernier domicile connu, il n'est pas nécessaire que son destinataire l'ait réclamée au bureau de poste. »
(Civ. 1^{re}, 23 juin 1992 : RCA 1992. Comm. 375 ; RGAT 1992. 525.)

L'affirmation de l'avocat, selon laquelle la compagnie avait le droit, d'une part, de résilier le contrat et, d'autre part, de refuser de le réactiver, est donc fondée.

Il importe que le client ne s'engage pas, pour le moment, sur le terrain glissant d'une procédure judiciaire apparemment vouée à l'échec.

▪ **Enfin, l'action qu'il préconise est inadéquate par rapport au but recherché**

Certes, il est en rage. Mais ce n'est pas une raison suffisante pour adopter sa solution première et, dans un but d'intimidation, menacer ses adversaires d'un chantage aux représailles violentes s'ils n'obtempèrent pas. À n'en pas douter, cette action provoquerait aussitôt un retranchement de la compagnie derrière la loi, voire une vive attaque en vue de récupérer la cotisation trimestrielle impayée.

De plus, cette colère qu'il soulage en fustigeant le facteur, les CCP, la compagnie et son guichetier, le second assureur et son service contentieux et, enfin, l'avocat..., il la ressent sûrement aussi envers lui-même, sans toutefois être prêt à le reconnaître.

Tenter de le calmer et insister jusqu'à lui faire admettre qu'il s'est montré imprudent (ce qui risque de prendre du temps, car il n'est pas influençable¹²) ne présente aucun intérêt.

C'est pour cette raison que j'ai choisi :

- d'accéder à sa demande (écrire une lettre efficace), dans le but qu'il m'a prescrit (faire réactiver son contrat et obtenir la prise en charge de son sinistre), en prenant en compte la grande majorité des détails qu'il m'a procurés ;
- mais sans l'associer aucunement, en amont de la rédaction, à la construction de la stratégie mise en place ni le solliciter à propos du style et de ton à employer.

12 Quatre avis de sources différentes ne sont pas parvenus à le convaincre !

2.3.2. Pourquoi ce style ?

▪ Parce que c'est le sien

Sous son air bougon de victime incomprise et en dépit de l'emploi d'un vocabulaire belliqueux, ce grand costaud s'exprime correctement. Ses phrases sont construites et il ne cherche pas ses mots. Il raisonne avec logique, sait ce qu'il veut et ne s'en laisse pas conter.

Mais il est aussi capable :

- de faire confiance : après notre entretien, il n'a nullement cherché à savoir comment j'allais bâtir l'argumentation écrite de sa requête ;
- et de s'adapter : dès qu'il découvre qu'on peut revendiquer fermement tout en restant diplomate, il adhère.

Il était donc facile de m'appuyer sur ses explications, d'user de la même logique que lui (et, même, de placer dans la lettre un *mea culpa* anticipant les objections plausibles de la compagnie) sans redouter de réactiver son irritation.

Enfin, en optant pour un style abondant, je n'avais pas à craindre, si un entretien lui était finalement accordé, qu'il se trouvât dans l'incapacité de reproduire oralement la logique de notre argumentation.

▪ Pourquoi tant de détails ?

D'abord, je l'avoue volontiers, parce que j'ai une propension naturelle à la précision et que, dans une affaire impliquant autant d'intervenants et de circonstances, il était difficile de faire autrement.

Mais deux autres raisons justifient cette façon de faire :

- d'une part, je souhaitais apporter au destinataire un panorama complet du dossier afin qu'il puisse décider d'accéder à la requête de mon client sans même le rencontrer¹³ ;
- et, d'autre part, pour l'avoir maintes fois vérifié, je sais que certains éléments, apparemment superflus, peuvent avoir une influence consciente ou subliminale sur le lecteur.

13 La colère assoupie de ce dernier ne demandant sûrement qu'à se réveiller, il convenait de ne pas tenter le diable !

Pour une meilleure compréhension de ce dernier point, voici cinq exemples :

<p>1°) Page 31, au 2^e paragraphe, pourquoi préciser la souscription de la « corporelle C3 », alors que le sinistre en cause concerne exclusivement la garantie « vol » ?</p>	<p>Parce que cette souscription (elle aussi facultative et qui garantit, bien mieux que la « C1 » ou la « C2 », de fortes indemnités au conducteur et à son éventuel passager en cas de dégâts corporels) est une preuve formelle que l'assuré est conscient des risques, prêt à les prendre en compte et capable d'assumer financièrement leur couverture.</p> <p>Ceci ne peut qu'influencer favorablement le lecteur destinataire qui, ne l'oublions pas, est assureur.</p>
<p>2°) Plus bas dans le même paragraphe, pourquoi préciser que le compte CCP du client est approvisionné par le salaire versé par l'employeur ?</p>	<p>Justement pour qu'on sache (en ces temps où les mots « <i>chômage des jeunes</i> » sont malheureusement devenus un leitmotiv) que celui-ci a un emploi.</p> <p>Ce point positif, rappelé en fin de document par la référence aux cinq années de salariat, confirme sa solvabilité, qualité appréciée par n'importe quel fournisseur de services récurrents.</p>
<p>3°) Toujours page 31, au 3^e paragraphe, pourquoi préciser le nom de l'association de motards ?</p>	<p>Parce que c'est une association connue, très active quand il s'agit de faire évoluer la législation en matière de sécurité et prévention routières, mais aussi parce que nombre de ses adhérents ont choisi la même compagnie que celle de mon client, elle-même spécialisée dans l'assurance des deux-roues motorisés.</p> <p>De là à conclure que cette affaire, quelle que soit son issue, ne restera pas secrète, il n'y a qu'un minuscule... tour de roue !</p>
<p>4°) Page 32, au 5^e paragraphe, pourquoi préciser le montant (3 600 €) de l'emprunt contracté pour financer l'achat de la moto ?</p>	<p>Parce que cette somme ne représente que le quart du prix d'achat total, ce qui démontre l'excellente capacité d'autofinancement de l'assuré. Là encore, l'effet de ce constat ne peut être que positif.</p>
<p>5°) Toujours page 32, au 8^e paragraphe, pourquoi préciser que le contrat a été résilié de plein droit ?</p>	<p>D'abord, parce que c'est vrai.</p> <p>Ensuite et surtout parce que cela confirme que le client est prêt à admettre ses torts. Dès lors, la compagnie pourrait difficilement continuer à ne pas reconnaître les siens.</p>

Bien entendu, rien ne garantissait que le destinataire de la lettre serait suffisamment attentif à ces sous-entendus pour s'y montrer perméable... Mais, qui sait ?

2.3.3. Pourquoi ce ton ?

Nous nous situons dans le registre de la sollicitation. Or, qu'est-ce que *solliciter* ?

Dans ce contexte, c'est à la fois « *insister auprès de quelqu'un en vue d'obtenir quelque chose* » et « *demander quelque chose avec déférence à une autorité, un supérieur, une personne influente* ».

Insister, c'est « *continuer à demander avec résolution et malgré l'opposition* » et je ne voulais pas m'y risquer auprès du premier interlocuteur de mon client (le guichetier) qui se serait probablement arc-bouté sur sa position initiale.

J'ai donc téléphoné à la compagnie afin de me procurer le nom du directeur du service contentieux/qualité, probablement vierge de toute approche relative à cette affaire, et dont le service n'avait pas produit énormément d'efforts, immédiatement après l'impayé, pour retrouver la trace du débiteur.

Je lui ai nommément adressé la lettre, en espérant qu'il détiendrait une délégation de pouvoir en matière de réactivation de contrat.

Une fois ciblé ce destinataire, il me restait à déterminer si j'écrirais « avec déférence » (autrement dit, avec « *considération respectueuse* »)..., ou pas.

J'ai choisi intuitivement la deuxième option en pensant que mon client aurait plus à gagner en traitant d'égal à égal avec la compagnie. Après tout, un client est un « partenaire », et toute société de services doit réfléchir à deux fois avant de se séparer d'un « bon partenaire ». Il n'était donc pas question d'attendrir, encore moins d'apitoyer. Ainsi, le texte, quoique courtois, n'est nullement suppliant.

Ce choix est en outre renforcé par la présentation immédiate d'une solution unique, susceptible d'agréeer les deux parties :

- le client paie sans délai les deux trimestrialités d'octobre et de janvier ;
- la compagnie réactive le contrat et prend en charge le sinistre.

Cette offre peut être considérée comme légitime et simple. Elle est en outre facile à mettre en œuvre, et par conséquent rapide. Mieux, elle permet aux deux parties un accord gagnant/gagnant :

- le client est indemnisé d'un dommage qui le pénalisait gravement ;
- la compagnie conserve un client solvable et fiable, susceptible de diffuser sur elle une information positive, notamment auprès des adhérents de l'association de motards.

2.3.4. L'envoi de la lettre

La lettre a été signée par mon client et faxée. Pourquoi faxée ?

D'abord, pour gagner du temps et ne pas laisser à la compagnie celui de classer définitivement le dossier.

Ensuite pour démontrer la réactivité du client, ce qui sous-entend sa capacité à « remuer ciel et terre » jusqu'à obtenir satisfaction.

Enfin, et surtout, pour afficher sa volonté d'apaisement : pas de recommandé qui, indépendamment du contenu de l'écrit, a toujours une dimension un peu comminatoire.

Il restait à attendre que la compagnie reprenne contact.



2.4. RÉSULTAT

2.4.1. Un dossier définitivement clos

Trente-six heures plus tard, le responsable du service contentieux/qualité téléphonait à mon client pour lui annoncer son accord. Rendez-vous fut pris entre eux pour :

- déposer le chèque couvrant les six mois d'assurance (sans intérêts ni pénalités),
- signer la remise en route du contrat à compter du lendemain de la résiliation,
- établir le récépissé de dépôt de la déclaration du sinistre.

Un mois plus tard (c'est-à-dire à l'issue du délai imposé par la loi), la compagnie établissait le chèque de dédommagement. L'histoire se terminait bien.

L'autre assureur de mon client, auquel ce dernier ne put s'empêcher d'annoncer la bonne nouvelle, lui fournit une explication somme toute plausible : la solution préconisée aurait été acceptée parce que le préjudice en cause se trouvait exactement et définitivement chiffrable. Selon lui, un sinistre avec préjudice corporel, toujours susceptible d'entraîner des indemnités de rechute ou d'aggravation, aurait pesé plus lourd sur la décision de la compagnie.

Soit ! Il n'en reste pas moins que nous avons réussi, contrairement à son premier avis catégorique, à... « récupérer quelques kopecks » !

2.4.2. Des honoraires dérisoires en comparaison du résultat obtenu

La consultation initiale avait duré environ une heure. Les courtes recherches puis la rédaction de la lettre me prirent trois fois plus de temps. La validation par le client et mes explications complémentaires se limitèrent à une trentaine de minutes.

Étant donné que j'offre, à chaque nouveau client, une demi-heure de sa première consultation, j'ai facturé quatre heures, soit à l'époque 200 € TTC.

Mon client a donc remporté soixante-cinq fois sa mise !

2.4.3. Et si ça n'avait pas marché ?

Il restait encore la possibilité de saisir un juge et, indépendamment des textes précités, de plaider la négligence du service contentieux de la compagnie dans sa recherche du débiteur jusqu'alors irréprochable. On aurait également pu engager la responsabilité des CCP, bien pressés de lancer le blocage alors qu'eux-mêmes disposaient, sur le contrat d'ouverture du compte, des coordonnées téléphoniques de leur client, inchangées depuis. Bien entendu, ceci n'aurait plus été de mon ressort, mais de celui des professionnels du droit.

D'autres actions, auxquelles je n'ai pas eu à réfléchir, étaient sans doute envisageables (telles, par exemple, une mobilisation concertée des adhérents de l'association de motards). Mais, dans tous les cas, il aurait fallu insister sur la disproportion existant entre le fait déclencheur et ses conséquences.

2.4.4. Une fidélisation démultipliée

Fidéliser, c'est « *s'attacher un client de façon durable* » et une affaire comme celle-ci ne peut que faciliter cet attachement.

Encore faut-il qu'existent d'autres situations susceptibles de générer des consultations. Ce qui n'était pas du tout le cas de ce client, par ailleurs en règle et parfaitement capable de gérer seul ses affaires courantes.

Sa vraie fidélisation semblait donc compromise.

Toutefois, il souhaita m'associer à la petite fête organisée à l'improviste avec le Moto-club de X, pour arroser notre réussite. J'eus donc l'opportunité d'expliquer comment sa ténacité, associée à une lettre efficace, avait finalement permis d'éviter... l'incendie du quartier !

Depuis, je peux légitimement l'affirmer :

une association de motards est un excellent vivier de clientèle...



Conclusion

Ces deux histoires vraies, rigoureusement relatées, traduisent bien ma façon personnelle d'exercer la profession d'écrivain conseil®.

Si je les ai choisies, c'est parce qu'elles me touchent, car il y est question d'échange et de partage, de compréhension et de respect mutuels. Mais aussi de sagacité, d'application, voire de méticulosité¹⁴... On peut aussi y repérer (et cela reste vrai sur tout autre dossier) que, pour moi, l'écriture ne constitue qu'un des aspects du service proposé.

Certes, en fin d'intervention, ce sont les mots et les phrases qu'on voit, couchés sur le papier. Mais que seraient-ils sans, au préalable, une écoute attentive, une réflexion et une communication approfondies, une créativité de tous les instants ? Comment dissocier l'écriture elle-même du conseil qui la sous-tend ?

Mes clients, ces deux-là et bien d'autres, sont profondément différents de l'image traditionnelle qu'en restituent trop souvent les médias. La plupart savent écrire, au sens d'exposer, exprimer des idées par écrit. Et ils le font parfois fort bien.

Ce dont ils ont besoin, ce qu'ils viennent chercher dans mon cabinet, ce qu'ils paient, c'est une autre approche, un recul, un regard..., différents des leurs sur l'affaire en cause.

Et, même si les deux exemples retenus pour ce mémoire pourraient laisser croire que j'impose « ma patte et mes idées », il n'en est rien. Je ne fais que m'adapter à une situation donnée, en ne perdant jamais de vue l'objectif, clair ou moins clair, de mon (ma) client(e), et en évitant de me laisser trop influencer par son approche personnelle, surtout lorsque celle-ci semble floue ou excessive.

¹⁴ Chacun comprendra que ma... modestie naturelle m'oblige à interrompre cette énumération !

D'autres métiers utilisent fréquemment les mêmes ressorts : le médiateur, le juriste, le publicitaire, par exemple, s'attachent à comprendre la genèse d'un conflit relationnel, d'une affaire portée devant un tribunal, d'un projet à promouvoir..., en décortiquant leurs tenants et aboutissants, jusqu'à accompagner les parties vers une solution approuvée, une argumentation inéluctable, une idée lumineuse.

Mais le médiateur fera porter ses efforts sur les échanges, et ne rédigera, sauf exception, qu'un protocole, sorte de résumé de l'accord terminal.

Le juriste, fermement campé sur les textes de loi et de jurisprudence, fouillera à l'intérieur des actes ou des raisonnements des adversaires de son client, jusqu'à trouver la plus petite faille dans laquelle s'infiltrer puis « jouer des coudes ».

Le publicitaire, tout en surveillant de près la concurrence et les réactions possibles de sa cible, mettra en valeur, grâce à un message fort, ce qu'on l'a chargé de faire vendre.

L'écrivain conseil® s'inscrit ailleurs, au-delà des frontières revendiquées, parfois haut et fort, par certains professionnels du conseil. Et, même si, comme ces derniers, il ne peut garantir que tous ses travaux aboutiront aux résultats escomptés, il a la possibilité d'emprunter d'autres routes, par exemple en faisant appel à l'humanité, la tolérance, la logique, le sens commercial des destinataires.

Il a, en effet, la grande chance d'écrire « pour les autres », mais « à sa façon ».

Il découvre une histoire qui s'est vécue sans lui, respecte un but qui ne lui appartient pas, mais propose, affûte, développe une stratégie adéquate, parfois novatrice, toujours diplomate et confidentielle.

Pour cela, il utilise sa psychologie, son empathie, son intelligence, sa créativité.

Ses capacités rédactionnelles deviennent force de persuasion et il bénéficie de deux immenses privilèges.

Il s'appuie sur son bon sens, autant que sur ses connaissances.

Et il peut oser.



Montpellier, 26 juillet 2005