

ENTRE-SOI

LES SERVEURS DE DONNÉES.

LE PROTOCOLE SANITAIRE IMPOSE QUE BARS ET RESTAURANTS COLLECTENT LES COORDONNÉES DE LEURS CLIENTS. UNE TÂCHE QUI DEMANDE BEAUCOUP DE DISCRÉTION ET UN PEU DE FINESSE.

Texte Guillemette FAURE

LA CRISE DUE AU COVID-19 a fait apparaître toutes sortes de petits métiers inédits : installateur des marqueurs de distance au sol (bof), rechargeur de flacons de gel hydroalcoolique, organisateur des files d'attente au laboratoire. Dernier d'entre eux, responsable du « cahier de rappel », comme on appelle ce recueil où bars et restaurants consignent noms et numéros de téléphone de leurs clients.

Pas besoin, pour l'exercer, de ressembler à l'une de ces somptueuses créatures perchées sur des talons qui se penchent sur le front des clients du Café Marly, au pied de la Pyramide du Louvre, pour prendre leur température. Mis en place en raison de l'échec patent de l'application StopCovid, chaque registre rend compte du standing de l'établissement. Il y a le joli carnet cartonné en velin, façon livre d'or, pour les plus chics, le cahier d'écolier pour ceux pour qui c'est une corvée, la feuille volante trop photocopiée avec des cases de tableau Excel pour les plus administratifs, avec des petites blagues complices pour les chaînes franchisées dont les cadres en communication voient dans chaque galère une potentielle amélioration de l'expérience client. Les porteurs de cahier de rappel voient leur petit métier menacé par ceux qui préfèrent laisser un registre à l'extérieur (« *merci de vous inscrire avant de vous installer* »), ceux qui prennent les numéros sur leur carnet de commandes avant les entrées, ceux qui déposent à l'avance des petites fiches sur la table ou des QR codes demandant de s'enregistrer sans papier ni crayon.

À QUOI ON LES RECONNAÎT

Pas toujours bien accueilli, le porteur de cahier de rappel exerce un job plus ingrat que le porteur de flacon de gel hydroalcoolique qui peut, lui, avoir l'air d'offrir quelque chose plutôt que de réclamer. Son poste demande aussi plus de finesse. À lui de rassurer

les méfiants qui ont entendu dire qu'en Allemagne ou en Angleterre il y avait eu des affaires d'exploitation malhonnête de données, de faire croire aux sceptiques que ça lui pèse aussi et aux sanitaires inquiets que c'est bien le minimum.

Le porteur de cahier de rappel indique généralement à ceux qu'ils sollicitent qu'il ne le fait pas de gaieté de cœur, voire tente un mot d'humour. Il patiente devant les clients inconnus qui se demandent s'ils ne sont pas trop connus pour laisser leur téléphone (non), fait semblant de sourire quand pour la sixième fois de la journée il entend « *je pourrais mettre Emmanuel Macron ou Kim Kardashian* » avant que les clients ne se ravisent parce que, tout compte fait, ce n'est pas si mal d'être prévenu. Il rassure ceux qui se demandent ce qui va être fait de toutes ces données. Il devine les gens importants à un indice manifeste : lorsque le numéro du standard de leur entreprise remplace celui de leur portable.

Quand il y a un couple à la table, il glisse que les coordonnées d'une seule personne suffiront – qui sait s'il ne s'agit pas d'un couple légitime. Quand c'est un groupe, le porteur du cahier s'écarte le temps du petit flottement de table pour savoir qui laisse son nom en premier, s'amuse de ceux qui veulent affirmer leur leadership en remplissant à la place des autres (« *c'est quoi ton numéro ?* »). Il reprend le cahier discrètement mais fermement quand il trouve un client en train de le scanner des yeux, voire de tourner les pages pour se régaler des noms des convives passés avant lui. Le porteur de cahier de rappel sait aussi qu'il faut parfois se présenter en fin de repas, comme si la vue d'un formulaire avant le menu risquait de faire fuir le chaland.

COMMENT ILS PARLENT

« *Ceux qui ont téléchargé StopCovid devraient avoir le droit de ne pas remplir les cahiers.* »

« *T'as entendu qu'il y avait maintenant un logiciel où le client inscrit ses coordonnées à l'avance et où on le flashe à l'entrée.* »

« *Je demande la réservation par e-mail pour ne pas avoir à demander les coordonnées des clients.* »

« *Tout le monde s'en fout de savoir où il a pris un café.* »

LEURS PONCIFS

Les Allemands et les Suisses le font déjà depuis cet été, ça prouve bien que c'est efficace. Sur l'échelle actuelle des emmerdes de notre secteur, les cahiers de rappel sont au-dessous du premier barreau.

LEUR QUESTION EXISTENTIELLE

En vrai, on est combien à le faire pour de bon ?

LEUR GRAAL

Le client qui dit « *mais bien sûr, si ça peut vous permettre de rester ouverts* ».

LA FAUTE DE GOÛT

Casser l'ambiance d'une rencontre off entre un politique et plusieurs journalistes en apportant des fiches à faire remplir par tous. Le stylo plein de Covid-19 qui passe de main en main pour remplir le cahier. Le resto qui pense en profiter pour faire de la pub sur les feuilles à remplir (« *suivez-nous sur Instagram* »). Le Paradis du fruit qui inscrit « *j'autorise que mes données personnelles soient conservées et utilisées à des fins commerciales* » au lieu du « *Je consens à la collecte de mes données et à leur transmission, en cas de demande spécifique des autorités sanitaires compétentes dans le cadre de la recherche de "cas contacts" préconisé par la CNIL.* » L'apparition d'un nouveau petit métier : destructeur de données de cahier de rappel au bout de quatorze jours. (M)