

C'EST MAEVE qui m'a appris que des postes étaient à pourvoir au centre d'appels. J'ai pensé que ce boulot serait sans doute stressant mais je me suis rassurée en me convainquant qu'il serait seulement temporaire. Et puis le fait que Maeve y travaillait me garantissait qu'on m'embaucherait à coup sûr.

J'ai passé un entretien au septième étage d'un bâtiment de Darling Harbour, dans un bureau beige de la plus grosse agence de recrutement du pays. Des quatre femmes qui ont été embauchées ce jour-là, j'étais la seule à avoir suivi le lycée jusqu'au bout. J'ai compris plus tard que la politique d'embauche se fondait sur la probabilité que les candidates gardent leur poste un certain temps, et nous quatre n'avions pas l'air de faire autre chose dans la vie. Alors que nous quittions les locaux de l'agence après une réunion de groupe et sortions de l'ascenseur pour rejoindre la foule qui se pressait dans Market Street

à l'heure de pointe, une fille aux cheveux décolorés avec une petite dizaine de centimètres de racines noires m'a annoncé qu'elle avait raté le test d'orthographe, mais elle était contente qu'on lui ait dit qu'elle recevrait un coup de fil d'ici deux ou trois jours. Elle a émis un son qui, selon moi, devait être un rire. Quand je lui ai dit que j'avais étudié la littérature, elle m'a demandé si ça impliquait des livres.

Les locaux se trouvaient de l'autre côté de la ville. Ils occupaient tout le rez-de-chaussée d'un gratte-ciel au carrefour de Bathurst Street et d'Elizabeth Street, avec vue sur Hyde Park. En fait, ils étaient dans la même rue que celle où j'habitais et j'aurais pu aller travailler à pied, mais cette partie était uniquement occupée par des kebabs, des bars et des bordels, comme si durant la demi-heure qu'il fallait pour descendre Elizabeth Street jusqu'à chez moi la ville dégrafait peu à peu sa ceinture et ôtait ses vêtements.

La proximité de Hyde Park m'a laissée imaginer que j'aurais plaisir à bosser dans ces bureaux, et le matin il était apaisant de voir des cadres supérieurs marcher d'un bon pas parmi la foule qui circulait sans discontinuer sous les figuiers de la baie de Moreton qui bordaient la rue. Mais les directeurs du centre fermaient les stores au crépuscule et le plus souvent on n'était pas assis près d'une fenêtre, celle-ci ne changeant d'ailleurs pas grand-chose aux postes de travail triangulaires couleur anthracite, à la lumière des néons et aux sonneries ininterrompues des téléphones.

Après une matinée de formation incluant un exposé sur la politique de l'entreprise et des instructions pour suivre les procédures et respecter les règlements de la plus grande compagnie de télécommunications de la nation, une femme aux boucles en tire-bouchon et aux dents

cassées nommée Pat m'a appris à me servir des ordinateurs portables sur lesquels nous recevions les appels. On m'a donné un casque puis installée à un poste de travail. J'ai commencé à répondre au téléphone.

Les gens étaient censés composer le 000, mais tous sans exception paniquaient et certains d'entre eux, perturbés après avoir regardé trop de séries américaines, se trompaient et faisaient le 911 à la place. C'était sans importance. Les appels arrivaient de toute façon. Tous les appels d'urgence du pays arrivaient soit à Sydney, soit à Melbourne. Dans ces centres étaient prononcées les premières paroles qu'un individu en crise entendrait. Après avoir établi si cette personne avait besoin de la police, d'une ambulance ou des pompiers, je devais déterminer l'État et la ville où elle habitait, puis la mettre en rapport avec les services adéquats.

Le premier appel n'a pas été trop difficile. Urgences : police, pompiers ou ambulance ? ai-je demandé.

L'homme à l'autre bout du fil a dit : Euh, euh, la police. Y a eu un accident sur la M4.

Dans quel État et quelle ville se trouve l'urgence ?

Ah merde. Ben, c'est la M4. Hmm, y a un panneau pour les fonds de teint Wet n' Wild pas loin, alors c'est quoi ? Merrylands ?

Merrylands dans quel État ?

Oh, Nouvelle-Galles du Sud.

Je vous mets en contact avec la police de Merrylands, Nouvelle-Galles du Sud.

Après la deuxième sonnerie la police a répondu, j'ai lu le numéro du registre, attendu que la police et l'homme se parlent, appuyé trois fois sur la touche flèche droite, puis sur *enter*, et raccroché. C'était assommant.

Les appels ont continué ainsi jusqu'en fin d'après-midi. À cinq heures moins le quart une sirène rouge située au-dessus des fenêtres donnant sur le parc s'est mise à

hurler. Ça veut dire qu'il y a beaucoup de circulation, a expliqué Pat avec toutes ses frisettes et ses dents pétées.

Un accident de voiture, une dépression, une asphyxie, un faux numéro, une erreur, un accident de voiture et puis des cris.

Ambulance. Y m'faut l'ambulance, l'ambulance, l'ambulance.

Dans quel État et quelle ville se trouve l'urgence ?

Werrabee. Victoria. Y m'faut une ambulance, une ambulance.

Et la ligne a sonné, sonné encore, et la femme a crié une fois de plus, et j'ai essayé un autre numéro et je lui ai dit que le service des ambulances répondrait au plus vite, et ça a sonné douze fois pendant qu'elle criait toujours et que la sirène hurlait au-dessus des fenêtres tandis que les foules de l'heure de pointe envahissaient Hyde Park. L'ambulance a fini par répondre. Et la sirène a fini par se taire.

Au cours de mon premier après-midi de travail à Triple Zéro, j'ai pris les appels de conducteurs furieux, d'un vieillard souffrant de douleurs à la poitrine, d'une femme blanche qui n'aimait pas la dégaine de jeunes métis au carrefour, d'adolescents qui déconnaient après l'école, d'une femme qui se planquait sous le lit pour échapper à son ex-copain et d'une mère dont le bébé avait viré au bleu.

Les appels venaient de tout le pays, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. J'ai appris en quelques mois à épeler le nom de toutes les villes bizarres, indépendamment du fait que ma connaissance de leur emplacement sur la carte était d'ordinaire approximative. Les villes aux « u » cachés devinrent bientôt mes préférées. Aurukun. Wauchope. Nhulunbuy. J'ai appris peu à peu à connaître les quartiers chauds de chaque ville par le

nombre d'appels que je recevais. Je grimaçais en entendant le nom d'endroits où je n'avais jamais mis les pieds. Mount Isa et Eagleby, Bourke et Mount Druitt, Narre Warren et Frankston, Tennant Creek et Alice Springs. Je me suis juré de ne jamais aller à Cairns ni à Townsville. Si les appelants ne nous donnaient aucune adresse ou si le vacarme à l'autre bout de la ligne ressemblait à des cris ou à une bagarre, nous contactions la capitale de l'État où, selon nous, se trouvait le problème. Des données s'affichaient sur l'écran mais ne révélaient pas grand-chose. Nous ne voyions aucun nom, aucune localisation précise susceptibles de nous aider à traiter l'appel d'urgence, seulement l'État et le numéro de téléphone. Des appels pour des problèmes domestiques sur Thursday Island, un endroit si paumé qu'il se trouvait quasiment en Papouasie-Nouvelle-Guinée, pouvaient être transférés au central de la police de Brisbane, même si cette île se trouvait à un demi-continent de là. Car, après tout, c'était le Queensland.

Pendant mes huit heures de travail j'encaissais les urgences de plein fouet et les abandonnais aussi vite, entendant seulement des bribes de l'histoire, jusqu'à cinquante fois par heure. Nous posions les questions qu'on nous avait dit de poser, nous le faisons vite, en restant dans les clous de la procédure qu'on nous avait apprise le premier jour. Car elle était censée nous protéger contre le désespoir. Si tout se passait comme prévu, la personne qui appelait ne nous parlait pas de l'incendie qui faisait rage au bas de sa falaise ni du cadavre qu'elle venait de découvrir au fond du ravin. Nous attendions que l'appelant entame son dialogue avec l'infirmier ou le pompier, puis nous raccrochions doucement avant de pouvoir entendre les détails. Nous ne devions pas en apprendre davantage. Nous n'étions pas supposés entendre la femme hurler à cause du bébé qui virait

au bleu entre ses bras. Mais cette femme éplorée ne savait pas que je n'étais pas la personne à qui elle devait raconter son histoire en détail. Elle ne savait pas que je ne pouvais pas l'aider.

Les centres ne fermaient jamais. Nous faisons les trois-huit, ce qui nous classait grosso modo en trois catégories : le groupe du matin, surtout composé de seniors en chaussures orthopédiques ; le groupe de nuit, bourré de cosplayeurs erratiques, d'autistes, d'obèses et d'anciens taulards ; et le groupe de l'après-midi, où atterrisaient des gens comme moi. Il y avait des acteurs et des sculpteurs, des lycéens qui avaient plaqué le bahut, des étudiants à distance, des paumés, des largués, ceux qui avaient l'impression de faire un boulot utile en attendant de passer à autre chose. Pat, qui me formait, était auparavant avocate en droit de l'environnement ; je n'ai jamais su pourquoi elle avait arrêté.

Nos horaires de travail étaient susceptibles de changer selon les caprices de l'entreprise qui nous employait. Certaines semaines, c'était de quatre heures de l'après-midi jusqu'à minuit plusieurs jours de suite, puis de cinq heures du matin jusqu'à treize heures.

Une fois les stores baissés, il n'y avait pas grand-chose à regarder ni à faire dans le centre d'appels. Des écrans de télévision occupaient les murs de chaque côté de la salle. Ils restaient allumés en permanence mais sans le son. Nous n'avions pas le droit de regarder des émissions ou des films sous-titrés. Nous n'avions pas le droit de lire, de nous servir de nos téléphones personnels, de manger. Aucune distraction ne nous était autorisée. Pour combler les temps morts, nous parlions aux opérateurs assis près de nous, mais jamais des appels. À quoi bon t'en soucier ? me répétait Pat la première semaine, dès que j'exprimais ma détresse.

Parfois je me penchais vers Maeve quand nous travaillions en même temps et j'essayais de lui raconter une chose bizarre, drôle ou horrible.

Je veux pas entendre ça, me coupait-elle invariablement. Elle bossait là depuis quatre ans.

Quand j'avais rencontré Maeve un an plus tôt dans notre séminaire de prédoctorat, elle m'avait montré le tatouage d'un cœur qu'un homme lui avait fait à Oaxaca avec une aiguille sale. Elle s'était fait tatouer le poignet à vingt ans et, maintenant qu'elle en avait trois de plus, elle cherchait déjà à dissimuler ce cœur avec des bracelets et des manches longues. Maeve avait les cheveux courts et un anneau à la narine ; lors de notre première rencontre, elle se tenait devant le bâtiment Woolley, une hanche collée contre le muret en brique, et elle m'a dit qu'elle était sans doute lesbienne. Mais elle s'est peu à peu démarquée de cette première identification sans nuance et elle m'a récemment confié qu'elle se considérait hétéro aux sept huitièmes. Le tatouage d'Oaxaca serait le dernier risque qu'elle prendrait jamais. Maeve sortait avec un juif qui habitait chez ses parents près de Centennial Park. Ce garçon avait pour amis des producteurs de musique, des junkies fréquentant des écoles privées, des criminels ayant fait de la prison. Maeve vivait dans cet univers comme si c'était réellement le sien mais elle ne se droguait pas, croyait à la loi et envisageait de s'inscrire en fac de droit. Elle avait des projets d'avenir, elle savait exactement à quoi celui-ci ressemblerait. J'essayais de lui parler des urgences. Mais ni mes émotions ni mes pensées ne l'intéressaient. Je ne l'ai jamais vue trembler après avoir raccroché.

Au cours de ma première semaine, Pat, la femme aux dents affreuses et aux boucles tire-bouchonnées, a tenté de m'expliquer le fonctionnement du centre. Certaines

personnes n'encaissent pas le choc, a-t-elle dit. Elles prennent ces appels personnellement. Ce sont elles qui se barrent d'ici en moins de trois semaines. Il faut te mettre dans le crâne que c'est juste un boulot.

J'ai acquiescé. Je ne voulais pas faire partie des mauviettes qui n'encaissaient pas le choc. Elle m'a expliqué la dynamique sociale du centre. Elle a montré un couple dans un coin et a dit qu'ils avaient une liaison. Elle a montré le type d'âge mûr qui allait chaque année en Thaïlande se faire faire des implants capillaires. Elle a montré les deux maigrichons au gros ventre. Les pires connards qui soient, a-t-elle dit. Ils ne savent rien sur rien. Le changement climatique est une réalité, m'a-t-elle déclaré alors que je terminais un énième appel. J'ai acquiescé. Elle m'a parlé du blanchissement de la Grande Barrière de corail, de la fonte du permafrost, de l'augmentation vertigineuse des épisodes météorologiques aberrants, comme si je pensais que rien de tout ça n'existait vraiment. Les glaciers reculent, a-t-elle ajouté. J'ai encore acquiescé. Le niveau des océans allait monter d'une centaine de mètres, sinon plus. Les Maldives semblaient déjà. L'eau s'acidifiait. Le gouvernement de l'État allait bientôt fracturer le Grand Bassin artésien, la source d'eau souterraine qui couvrait le quart du continent, l'ombre bien réelle de la mythique mer intérieure que les savants du XIX^e siècle avaient réellement cru être Là-Bas. Cette eau serait empoisonnée. La terre allait se dessécher. Le sol tremblerait. Aucun retour en arrière n'était possible. Et ces sales connards – elle les a encore montrés du doigt –, tout ce qui les intéresse, c'est le foot et la bouffe.

J'ai acquiescé.

Hé, faut que tu répondes en moins de trois secondes, tu sais. Elle me montrait l'écran où s'affichait l'icône d'un appel entrant. Si tu réponds pas en moins de trois secondes, bye bye.

Plus tard seulement, je me suis dit que je n'étais peut-être pas faite pour ce genre de boulot, car les barrières étaient trop poreuses entre moi et le reste du monde.

Après ma première semaine à Triple Zéro, je me suis réveillée vers midi et j'ai découvert qu'il ne restait plus de café en grains dans la boîte à biscuits près de la cuisinière. J'ai enfilé un sweat trop grand sur une robe miteuse puis j'ai quitté la maison sans me doucher. J'ai tripoté maladroitement les clefs de la porte blindée. Huit jours plus tôt, en tentant d'ouvrir celle-ci, j'avais découvert que, pendant la nuit, quelqu'un avait déplacé le lourd canapé installé sous la fenêtre de devant pour le mettre devant notre porte et nous empêcher de sortir. Il n'y avait aucun moyen de l'écarter de là. J'ai réveillé mon coloc Paul. Avec Joe, qui occupait la chambre voisine de la mienne mais que je ne voyais presque jamais, nous avons regardé Paul sortir par ma fenêtre puis longer la gouttière. Nous l'avons vu sauter depuis l'auvent, remettre le canapé à sa place et se servir de ses clefs pour ouvrir la porte et retourner dans la maison.

Ce canapé barrant l'entrée m'a fait l'effet d'un augure. Il semblait confirmer mon soupçon : tout abritait une menace potentielle. Après une semaine passée à recevoir des appels d'urgence, tout me semblait comploter contre moi. Ma voisine grecque était assise sous la vigne de la treille qui surplombait notre escalier donnant sur la rue, mais elle m'a tourné le dos tandis je fermais la porte blindée et a feint de ranger ses pelotes de laine dans son panier de couture. L'espace d'un instant je me suis vue à travers ses yeux à elle – les cheveux en pétard et les fringues froissées – et j'ai compris qu'elle me trouvait sans doute aussi « sauvage » que ces gens dont les architectes avaient eu peur lorsqu'ils avaient construit ces logements surélevés par rapport à la rue. Sa réaction m'a ennuyée car

je voulais être dans leurs petits papiers à elle et son mari, ils étaient mes voisins. Je suis passée devant elle puis j'ai tourné à gauche dans la lumière mouchetée des arbres, vers Redfern Street et les cafés avec leurs croissants et leur bon arabica. En marchant je n'ai pas pu m'empêcher de tout prendre personnellement. Les panneaux publicitaires. Les flyers dans le caniveau. Une femme dans la rue près du fleuriste m'a repérée avant de dire à son mari de se dépêcher de rejoindre leur voiture, puis de claquer la portière. Leur véhicule a paru me foncer dessus. Tous les conducteurs que je voyais me semblaient peu fiables. Le propriétaire de l'épicerie italienne arrosait ses plantes sur le trottoir en me tournant le dos. Au carrefour de Redfern Street, un ibis perché sur une poubelle a ouvert sur mon passage le grand sécateur noir de son bec. Il y avait des pies, que j'ai aussi senties remontées contre moi. Du coin de l'œil, je les ai vues se préparer à fondre sur ma tête.

Après seulement une semaine, j'avais déjà pris le pli d'une vie où il n'y avait pas le temps d'analyser les informations si l'on voulait faire partie de celles et de ceux qui encaissaient le choc, et où trois secondes suffisaient pour disparaître définitivement. J'étais préparée aux réactions viscérales. J'étais prête à subir tous les tests réflexes de la psyché : analyses à chaud, apparitions soudaines, injonctions comme « Agissez maintenant ».

En janvier, l'année où j'ai quitté Sydney, je me suis mise à avoir peur de marcher trop près de la chaussée et des voitures qui franchissaient trop vite un carrefour. J'avais peur des cyclistes, peur des joggers près des feux rouges, peur des escaliers, des cigarettes allumées, des câbles électriques. J'avais peur des hommes. J'avais peur d'à peu près tout.