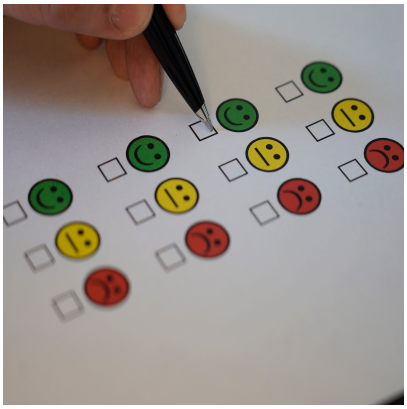


Jâ??Ã©value, tu Ã©values, nous Ã©valuonsâ?¦tout et nâ??importe quoi !

Description

Noter, Ã©valuer, commenterâ?¦Toute action nous transforme en client invitÃ© Ã donner son avis et Ã partager un commentaire. Quâ??on utilise des WC publics, rencontre un professionnel de santÃ© ou dÃ©pose un paquet Ã la poste. Martine explique pourquoi elle fait de la rÃ©sistance.

Par Martine Lelait

Une devinette pour commencer : quel est le point commun entre un salon de coiffure, un restaurant, une location de vacances et des toilettes dâ??autoroute ?

Ce sont, me direz-vous, des lieux que lâ??on peut Ãªtre amenÃ© Ã frÃ©quenter, souvent dâ??ailleurs de maniÃ¨re ponctuelle, brÃ¨ve. Libre Ã chacun donc de dÃ©cider dâ??y retourner un jour ou non, selon ses besoins, les occasions qui se prÃ©sentent et lâ??expÃ©rience quâ??il en aura eue. Câ??est lÃ oÃ¹ le diable sâ??en mÃªle. Une mode, nÃ©e notamment avec les rÃ©seaux sociaux, voudrait nous obliger Ã Ã©valuer notre degrÃ© de satisfaction pour tout. Je puis ajouter Ã ma liste ci-dessus dâ??autres Ã©valuations qui nous sont demandÃ©es : la qualitÃ© dâ??une communication tÃ©lÃ©phonique, lâ??accueil dans un bureau de poste, lâ??amabilitÃ© et le professionnalisme dâ??un vendeur Tout absolument aurait besoin dâ??Ãªtre notÃ© !

Mais pourquoi vouloir absolument partager, en dehors Ã©ventuellement de notre cercle dâ??intimes, notre expÃ©rience, quâ??elle soit bonne ou mauvaise ? Nos avis sont donc tellement importants quâ??ils mÃ©riteraient dâ??Ãªtre partagÃ©s Ã la terre entiÃ¨re, Ã des inconnus qui sâ??en fichent souvent Ã©perdument ?

Dâ??aucuns diront que cela contribue Ã ce que chacun puisse se faire un avis avant de dâ??acheter, de consommer le mÃªme article ou dâ??utiliser le mÃªme service. Dâ??autres diront que cela permet aux services publics dâ??amÃ©liorer la qualitÃ© de leur accueil. Peut-Ãªtreâ?¦ Mais comment peut-on Ãªtre Ã©clairÃ© par des avis qui proviennent de personnes qui ont des critÃ¨res dâ??Ã©valuation diamÃ©tralement opposÃ©s aux siens, par des avis qui sont achetÃ©s par ceux qui veulent contribuer Ã leur publicitÃ© et Ã leur renommÃ©e ou tout simplement nuire Ã leurs concurrents ? A qui se fier ?

Et que penser des commentaires malveillants, voire insultants pour certains restaurants et mÃªme certains professionnels de santÃ© : selon lâ??expÃ©rience quâ??on en aura, selon le diagnostic quâ??il aura posÃ© ou le traitement quâ??il aura prescrit, un mÃ©decin sera jugÃ© par certains comme profondÃ©ment antipathique, incompÃ©tent quand, dans le mÃªme temps, il sera considÃ©rÃ© par dâ??autres comme bienveillant et trÃ¨s professionnel. Un avis ne vaut quâ??Ã un instant T, dans des circonstances particuliÃ¨res et nâ??engage finalement que celui qui lâ??Ã©met ! Et quelles sont les incidences des notations et avis portÃ©s ? Est-ce que le conseiller que lâ??on a eu au tÃ©lÃ©phone va se faire taper sur les doigts si lâ??on est mÃ©content de la rÃ©ponse quâ??il a apportÃ©e, verra-t-il sa prime diminuer ? Et si je suis insatisfaite de la propretÃ© des toilettes de lâ??autoroute, est-ce de la faute dâ??utilisateurs peu scrupuleux sur les traces quâ??ils laissent ou du personnel dâ??entretien qui risque de nâ??Ãªtre pas reconduit dans son emploi ?

Pour ce qui me concerne, je vais continuer Ã refuser de noter qui que ce soit.

Categorie

1. Humeurs

date crÃ©Ã©e
05/01/2024