

Diagonales : Votre appel ne peut aboutir

20-01-2017

"Désolés, aucun de nos opérateurs n'étant actuellement disponible, nous vous prions de bien vouloir renouveler votre appel ultérieurement." Qu'il s'agisse d'une caisse de retraite, de la sécurité sociale, d'un opérateur téléphonique, ou même d'une compagnie aérienne, on se résigne à ne plus pouvoir accéder aux standards des grandes organisations. Mais tout n'est pas négatif dans cette régression de la qualité de service. La pénurie fait découvrir de nouveaux plaisirs : comme il est agréable d'apprendre que l'appel qui n'aboutira pas ne nous sera facturé qu'au prix d'une communication locale, et non 0,34 € la minute, s'il est effectué depuis un poste fixe ! La frustration nous rend aussi meilleurs : lorsque d'aventure on finit par trouver quelqu'un au bout du fil, on redouble de courtoisie de peur de gâcher le contact. Et quand on a la chance de tomber sur quelqu'un de compétent, c'est la journée entière qui en est illuminée.

En limitant l'accès téléphonique à leurs services, les administrations et les grandes entreprises nous font redécouvrir la valeur du temps et les vertus de la politesse. Grâce leur soit rendue.

Jean-Jacques Salomon

jjsalomon@oomark.com