

Action utile... ou pas.

Je vous ai proposé en février dernier une réflexion sur l'action ; est-ce que la réflexion vous a été utile ? Je l'espère, mais je ne suis pas certain que tout le monde ait lu, en particulier les services informatiques et autres codeurs. Expérience que tout le monde a vécue...

2 juillet - Cher Michel, nous vous remercions de votre commande.

2 juillet - Cher Michel, merci de trouver ci-joint votre ticket de paiement.

2 juillet - Cher Michel, nous avons le plaisir de vous confirmer que votre commande est en préparation.

2 juillet - Cher Michel, votre commande est prête à être expédiée. La livraison est prévue le 6 juillet.

3 juillet - Monsieur Mathieu, nous avons le plaisir de vous informer que votre paquet a bien été pris en compte à (sic !) nos services.

4 juillet - Jean Michel, votre commande U2546 856 897545 a été expédiée... *Et là, vous vous demandez bien de quelle commande le message parle !*

4 juillet / mail : Monsieur Michel, nous vous confirmons votre livraison pour le 5 juillet (*ah bon, ce n'est plus le 6 ?*).

4 juillet / SMS : Monsieur Michel, nous vous confirmons votre livraison pour le 5 juillet.

4 juillet / WhatsApp vocal : Monsieur Michel, nous vous confirmons votre livraison pour le 5 juillet.

Je crois que je suis bien au courant...

4 juillet - Michel Mathieu, suite à un incident technique, votre livraison est confirmée pour le 6 juillet.

Le 6 juillet, pas de mail ni de SMS. J'ai vérifié au moins trois fois que mon iPhone n'était pas en panne de batterie.

Le 7 juillet - Monsieur Mathieu Michel, nous avons le plaisir de vous confirmer que votre livraison aura lieu aujourd'hui entre 8 heures et 18 heures. *Pour de l'info précise et utile, c'est de l'info précise et utile !*

Le 7 juillet / 16.00. En votre absence, votre colis a été déposé au point relais... *Mais j'étais là toute la journée !!!*

Le 7 juillet / 20.30 / téléphone - Bonjour, c'est UPS, j'ai un paquet pour vous. Est-ce que vous êtes chez vous ?

Le 7 juillet / 21.50 : votre paquet a été bien livré. Cool... *dommage, il n'y a qu'un élément sur les deux que j'avais commandés.*

8 juillet / 3.47 / UPS (*ou DHL, c'est tous les mêmes*) - Nous espérons que vous avez été satisfait de votre livraison. Nous vous remercions de passer trois minutes à remplir l'enquête de satisfaction.

8 juillet / 5.12 / Amazon (*mais cela aurait pu être n'importe quel autre fournisseur*). Nous espérons que vous avez été satisfait de votre commande. Nous vous remercions de passer trois minutes à remplir l'enquête de satisfaction.

8 juillet - Nous sommes heureux de vous compter parmi nos nouveaux clients (*je ne leur ai rien commandé à eux... Si ! La commande était bien chez Amazon, mais sur la marketplace*). Nous espérons que votre dernière commande vous a apporté toute satisfaction (ben non... je n'ai toujours qu'un seul article sur les deux). Vous trouverez ci-joint le code de réduction, à valoir sur votre prochaine commande... Valable avant le... Vérifier les conditions d'application sur www....

Relisez en pensant et en mettant le ton d'un sketch de Muriel Robin et cela deviendra drôle quelques secondes, avant que vous en soyez à la dixième commande du mois... Il y a des jours où la conception de la modernité de certains interroge. Il y a des jours où l'on se demande si un esprit critique s'est posé quelques questions. Il y a des jours où l'on se demande si le responsable du service expédition parle avec celui de l'informatique, celui de la qualité, celui de la communication, celui du marketing, celui de l'expérience client (*ah, la chère expérience client...*), celui de la livraison... et s'ils lisent quand on répond(ait) aux enquêtes de satisfaction.

Quand je parlais du mode action, je pensais à des choses utiles et créatrices de valeur, pas à un déferlement de messages qui ne servent absolument à rien. L'abus de modernité peut être dangereux pour la santé mentale, restons attentifs !

Michel MATHIEU

Doctor of business information (Il faut bien une thèse pour écrire un tel article).

27 juillet 2026