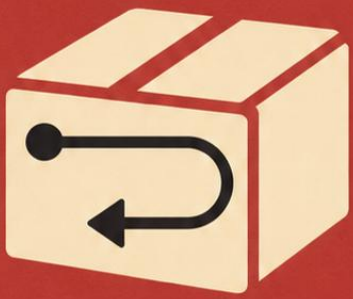
Résous ton problème avec un clin d'œil

J'ai cinq colis et je ne me souviens plus de ce que j'ai commandé

Comment suivre ses achats, ses réclamations et ses retours sans partir à la chasse aux confirmations



Max Paradox

J’ai cinq colis et je ne me souviens plus de ce que j’ai commandé

Comment suivre ses achats, ses réclamations et ses retours sans partir à la chasse aux confirmations

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384905111

ALL-IN Rafał Płonkowski



TABLE DES MATIÈRES

INTRO 5

Chapitre 1 - Où sont donc passés tous mes achats ?..... 11

Chapitre 2 - Pourquoi la confirmation d'achat disparaît-elle toujours au moment où l'on en a besoin ? 20

Chapitre 3 - Acheté, expédié, livré : trois versions différentes de la réalité..... 30

Chapitre 4 - Les grands rangements qui finissent par créer encore plus de désordre 39

Chapitre 5 - Comptes clients, mots de passe et applications : qui commande vraiment ici ?..... 49

Chapitre 6 - Le délai de retour ne s'arrêtera pas parce que vous avez passé une semaine difficile..... 59

Chapitre 7 - L'argent devait revenir. Mais où est-il donc passé ?..... 69

Chapitre 8 - Le service client, ou comment éviter de rester prisonnier d'une conversation avec un robot 79

Chapitre 9 - Une seule liste qui en sait plus que votre mémoire..... 90

Chapitre 10 - Le dossier de preuves, ou comment préparer une réclamation sans jouer au détective 101

Chapitre 11 - Trois minutes après l'achat qui vous éviteront une heure de recherches 113

Chapitre 12 - Réceptionner un colis sans mauvaise surprise ni futur « Mais j'avais pourtant vérifié ! »..... 125

Chapitre 13 - Un seul panier, cinq vendeurs et une question : à qui faut-il vraiment écrire ? 137

Chapitre 14 - Un achat du début à la fin : une procédure pour les gens normaux 149

Chapitre 15 - Quand la boutique disparaît, que le colis se perd et que tout le monde s'en lave les mains 162

Chapitre 16 - Quand la vie ne vous laisse pas le temps de tout organiser parfaitement 173

Chapitre 17 - Quand tout a mal tourné et que même votre liste a rendu les armes 186

Chapitre 18 - Comment garder le contrôle lorsque vos achats recommencent à vivre leur propre vie 198

Chapitre 19 - Avant de vous retrouver à nouveau submergé par les colis, reconnaissez les premiers signes 210

Chapitre 20 - Les colis peuvent arriver. Vous n'avez pas besoin de leur courir après 223

INTRO

Le livreur sonne à la porte. Vous ouvrez, récupérez un colis, signez quelque chose sur un écran qui donne l'impression que quelqu'un a essayé d'y remplir une grille de mots croisés avec son coude, puis vous rentrez chez vous. Vous posez le paquet sur la table. Trois autres s'y trouvent déjà. Un cinquième vous attend apparemment dans un casier de retrait automatique, mais vous n'êtes pas certain qu'il s'agisse bien du vôtre. À moins que le message ne concerne une commande passée la semaine dernière. Vous regardez le carton en essayant de vous rappeler ce que vous avez acheté. Des chaussures ? Un chargeur ? Un organiseur pour ranger toutes ces choses que vous êtes incapable d'organiser ? Ou peut-être un objet qui, à deux heures du matin, vous semblait absolument indispensable, alors qu'aujourd'hui vous ne vous souvenez même plus à quoi il sert ?

Bienvenue dans l'univers des achats en ligne, où cliquer sur « Acheter maintenant » prend deux secondes, mais retrouver une facture trois mois plus tard exige des talents d'enquêteur, la patience d'un archéologue et l'accès à sept boîtes mail différentes. En théorie, tout est simple. Vous commandez, vous payez, vous recevez, vous utilisez. Dans la pratique, un colis arrive en deux parties, un autre contient la mauvaise taille, un troisième doit faire l'objet d'une réclamation et le quatrième a été commandé depuis un compte dont seul le navigateur de votre ancien ordinateur portable connaît encore le mot de passe.

Le plus drôle, c'est que toutes les boutiques vous assurent qu'elles mettent tout en œuvre pour vous simplifier

la vie. Et c'est vrai. Elles simplifient surtout la manière dont vous dépensez votre argent. Acheter est devenu tellement facile qu'il vous arrive de payer avant même que votre bon sens ait retrouvé ses lunettes. Ce n'est qu'ensuite que commence la partie moins spectaculaire du programme : déterminer ce que vous avez commandé, quand, où, à quel prix, et pourquoi la confirmation de paiement se trouve dans le dossier « Promotions », tandis que le message annonçant la livraison a terminé dans les courriers indésirables.

Le problème n'est pas que vous ayez trop de colis. Vous pourriez ne commander qu'un seul article par mois et vivre malgré tout un véritable cauchemar administratif si cet unique achat se révélait défectueux. Les ennuis commencent lorsque les informations relatives à une commande sont dispersées dans différents endroits, ne semblent pas se connaître et paraissent même entretenir des relations franchement conflictuelles. Le numéro de commande est dans un e-mail, la preuve de paiement dans l'application bancaire, l'étiquette de retour sur votre compte client et la date limite pour renvoyer l'article n'existe que dans votre mémoire. Cette même mémoire qui doit également gérer les factures, les rendez-vous, les courses alimentaires et l'endroit où vous avez posé vos clés.

Pour autant, vous n'êtes pas obligé d'engager un secrétaire particulier sous prétexte que vous avez acheté un pantalon sur Internet.

Ce livre repose sur une idée très simple : les achats sont censés faciliter la vie, pas créer un emploi supplémentaire au service logistique de votre foyer. Vous n'avez pas besoin d'un système compliqué comportant trente catégories, ni d'une application qui exige un compte rendu quotidien. Vous avez besoin d'une méthode qui vous permette de répondre,

dans un délai raisonnable, à quelques questions parfaitement ordinaires : qu'ai-je acheté ? Où se trouve mon colis ? Combien ai-je payé ? Puis-je encore retourner ce produit ? Et où trouver le document nécessaire pour déposer une réclamation ?

Cela paraît évident ? Essayez donc de répondre à ces questions au sujet d'un casque audio acheté il y a huit mois. Si votre premier réflexe consiste à ouvrir votre messagerie et à saisir « casque audio » dans la barre de recherche, pour obtenir cent quarante résultats, dont une promotion pour un mixeur équipé du Bluetooth, vous comprenez parfaitement pourquoi le sujet mérite qu'on s'y attarde.

Nous allons nous intéresser non seulement aux colis, mais aussi à toute la vie d'un achat. Depuis le moment où vous décidez qu'un objet vous est nécessaire, en passant par la commande et la livraison, jusqu'à celui où le produit reste durablement chez vous ou repart chez le vendeur. Chacune de ces étapes laisse des traces : messages, numéros, documents, échéances et décisions. L'objectif n'est pas de tout conserver pour l'éternité. Il s'agit de distinguer les informations qui pourraient encore vous être utiles de celles qui ne sont que l'équivalent numérique d'un ticket de caisse vieux de dix ans pour un petit pain au fromage.

Beaucoup de personnes tentent de résoudre ce problème en redoublant de vigilance. Elles se promettent qu'à partir de maintenant, elles liront chaque message, noteront immédiatement tous les numéros de commande et ne perdront plus jamais la moindre confirmation. C'est un programme magnifique, particulièrement dans l'imagination d'une personne reposée qui dispose d'un après-midi entier devant elle. Malheureusement, la réalité adore mettre ce genre de bonnes résolutions à l'épreuve lorsque vous

rentrez épuisé, que votre téléphone n'a plus que trois pour cent de batterie et que le transporteur vous annonce que votre colis a été déposé dans un point relais dont vous n'avez jamais entendu parler.

Voilà pourquoi nous n'allons pas faire reposer notre organisation sur une mémoire parfaite ou une discipline de fer. Un bon système doit aussi fonctionner un mardi ordinaire, au milieu du chaos quotidien. Il doit demander peu de manipulations, pouvoir être facilement remis en ordre après une période d'interruption et permettre de retrouver une information sans devoir reconstituer toute l'histoire d'une commande. Si organiser vos achats vous prend davantage de temps que les effectuer, quelque chose ne tourne pas rond. Vous avez peut-être créé de magnifiques archives, mais ce dont vous avez surtout besoin, c'est d'un outil qui vous aide à prendre des décisions au quotidien.

Nous apprendrons également à distinguer des situations que l'on a trop souvent tendance à mettre dans le même carton, sous l'étiquette générale « problème avec le magasin ». Retourner un produit, signaler un défaut, résoudre un problème de livraison ou simplement changer d'avis sont des situations différentes. Elles peuvent nécessiter des démarches, des documents et des délais distincts. Toutes les procédures ne se ressemblent pas, et leurs modalités dépendent notamment du type d'achat et du vendeur. Plutôt que de deviner ou de croire aveuglément le premier message affiché sur un site, vous apprendrez à identifier précisément le problème rencontré et les informations qu'il convient de vérifier avant de passer à l'action.

Il sera également important de reprendre le contrôle de votre argent. Cinq commandes de quelques dizaines de zlotys peuvent sembler insignifiantes, jusqu'au moment où

trois remboursements restent bloqués dans les opérations de régularisation et où vous commencez à vous demander si le magasin vous a réellement rendu toutes les sommes dues. La simple mention « remboursement effectué » ne suffit pas toujours si vous n'êtes pas capable de la rapprocher du paiement correspondant. Nous apprendrons à suivre vos achats de manière à savoir non seulement ce qui est arrivé chez vous, mais aussi ce qui a été payé, renvoyé et effectivement remboursé.

Je ne vais pas vous encourager à renoncer aux achats en ligne, à vivre dans un appartement minimaliste ou à classer toutes vos factures dans des dossiers dont les couleurs correspondent aux quatre saisons. Si vous aimez faire des achats, faites-en. Si vous commandez pour toute votre famille, vous trouverez également ici des solutions adaptées. Et si vos achats se limitent au strict nécessaire, vous méritez d'autant plus qu'une seule réclamation ne vous gâche pas tout un week-end.

Vous pourrez utiliser de simples dossiers, des notes, un tableur ou les fonctionnalités disponibles dans les applications que vous possédez déjà. Le choix de l'outil comptera moins que l'adoption de quelques règles cohérentes. Certaines informations méritent d'être enregistrées immédiatement. D'autres peuvent simplement être vérifiées à un moment précis. Quant au reste, vous pouvez tranquillement le laisser de côté, au lieu de consulter le suivi de livraison toutes les neuf minutes, comme si le livreur participait à une mission spatiale et que vous étiez personnellement chargé de garantir son atterrissage en toute sécurité.

Pour commencer, vous n'avez rien à ranger. Ne partez pas encore à la recherche de tous vos tickets de caisse et

ne créez surtout pas un dossier intitulé « ACHATS DÉFINITIFS NOUVEAUX CORRIGÉS 2 ». Regardez simplement votre dernière commande. Êtes-vous capable de dire, sans recherches interminables, où trouver son numéro, sa confirmation de paiement et les informations dont vous auriez besoin en cas de problème ? Si oui, vous disposez déjà d'un point de départ. Sinon, vous venez de découvrir le premier petit morceau de désordre qu'il serait utile de mettre en ordre.

En définitive, le but n'est pas de se souvenir de chaque colis. Le but, c'est précisément de ne plus avoir à s'en souvenir. Les cartons peuvent arriver, s'empiler et disparaître. L'essentiel est que vous sachiez où retrouver ce qui compte vraiment.

Parce que cinq colis posés par terre, ce n'est pas encore une catastrophe. La catastrophe commence lorsque le sixième s'avère être le retour du premier et que vous venez justement de jeter l'étiquette.

Chapitre 1 - Où sont donc passés tous mes achats ?

Lundi, vous achetez une lampe de bureau. Mardi, vous commandez des chaussures parce que les précédentes ont décidé de prendre leur retraite au beau milieu d'une promenade. Mercredi, vous vous souvenez qu'il vous faut des filtres pour la machine à café et, jeudi, vous profitez d'une promotion sur des produits cosmétiques. Vendredi, votre téléphone vous annonce que trois colis sont en route, qu'un autre a été livré et qu'un dernier attend d'être récupéré. Tout semble parfaitement normal jusqu'au moment où vous essayez de déterminer à quel paquet correspond une notification précise. Vous découvrez alors que votre vie d'acheteur comporte davantage d'intrigues qu'une série policière moyenne, à cette différence près que personne n'a préparé le résumé des épisodes précédents.

Vous commencez à parcourir vos messages. Une boutique utilise son nom commercial, une autre celui de sa société, une troisième envoie ses confirmations par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement, tandis qu'une quatrième semble considérer qu'une suite de dix-huit chiffres constitue le meilleur moyen d'identifier une commande. À cela s'ajoutent les notifications des transporteurs, les SMS, les applications commerciales et les applications bancaires. Chacun de ces services détient un morceau de l'information. Aucun ne semble particulièrement soucieux de vous aider à comprendre l'ensemble.

On pourrait croire qu'acheter quelque chose exige désormais deux compétences bien distinctes. La première consiste à trouver des produits, comparer les prix et cliquer

sur le bon bouton. La seconde ressemble à la gestion d'une petite entreprise de logistique dans laquelle vous êtes simultanément comptable, magasinier, responsable des réclamations et chargé de retrouver les documents égarés. Le problème, c'est que vous vous êtes porté volontaire pour la première fonction. Toutes les autres vous ont été attribuées sans même un entretien d'embauche.

Il faut d'abord remarquer quelque chose qui passe facilement inaperçu : lorsque vous avez l'impression d'avoir perdu la trace de vos achats, cela signifie rarement que vous ignorez réellement ce que vous avez acheté. Le plus souvent, vous ne savez simplement pas où se trouve l'information à jour concernant une transaction précise. Vous vous souvenez du produit, même si ce souvenir reste parfois approximatif. Vous vous rappelez également avoir payé. En revanche, vous avez du mal à relier ces éléments au numéro de commande, au vendeur, au colis et au document susceptible de vous être utile plus tard.

Cette distinction est beaucoup plus importante qu'elle n'en a l'air. Si le problème venait uniquement d'une mauvaise mémoire, la solution pourrait consister à tout noter. Mais puisque la véritable difficulté tient à la dispersion des informations, multiplier les notes risque au contraire d'aggraver la situation. Au lieu de cinq endroits où chercher vos données, vous en aurez six. Et le sixième s'appellera probablement « achats importants », un dossier dont vous aurez oublié l'emplacement au bout d'un mois.

Une seule commande, plusieurs histoires différentes

Imaginez que vous commandiez deux lots de serviettes et un sèche-cheveux. Vous placez tous les articles dans le même panier, payez une seule somme et recevez une confirmation. Il paraît évident que vous avez effectué un

seul achat. Pourtant, deux jours plus tard, un message vous annonce que les serviettes ont été expédiées. Le sèche-cheveux arrivera plus tard, car il provient d'un autre entrepôt. Le lendemain, une nouvelle notification vous informe d'un changement de date de livraison. Pendant ce temps, votre application bancaire affiche un seul paiement, tandis que votre compte client présente deux numéros de suivi.

Quel élément faut-il réellement suivre dans cette situation ? Le panier ? La commande ? Le produit ? Le colis ? La réponse dépend de ce que vous cherchez à savoir. Si vous souhaitez connaître votre dépense totale, le plus important sera le paiement associé à la commande. Si vous voulez récupérer votre livraison, vous aurez besoin du numéro de suivi du colis concerné. Si le sèche-cheveux se révèle défectueux, ce seront le produit lui-même, le vendeur et les justificatifs d'achat qui compteront. Vouloir considérer tous ces éléments comme une seule et même chose est à l'origine de nombreux malentendus.

Voilà pourquoi il est utile de distinguer dès le départ quatre notions : l'achat, la commande, le colis et le produit. L'achat correspond à votre décision et à votre dépense. La commande représente l'enregistrement de la transaction chez le vendeur. Le colis est le moyen par lequel certains articles vous sont livrés. Le produit, enfin, est ce qui arrive chez vous et qui peut y rester, être retourné ou nécessiter une réclamation. Dans les cas simples, ces quatre éléments correspondent parfaitement. Lorsque les achats deviennent plus complexes, chacun commence à mener sa propre existence, un peu comme les membres d'une famille lorsqu'il s'agit d'organiser des vacances communes.

Un bon point de départ consiste à considérer le numéro de commande et le nom du vendeur comme vos principaux repères. Avec ces deux informations, il devient beaucoup plus facile de retrouver le reste. Cela ne signifie pas que vous devez immédiatement créer un registre détaillé de tous les produits que vous achetez. Il suffit de savoir reconnaître une transaction précise parmi plusieurs messages similaires. La date et une brève description des articles sont particulièrement utiles lorsque vous commandez régulièrement dans la même boutique.

Supposons que vous passiez trois commandes dans le même magasin au cours d'un mois. Chaque confirmation provient du même expéditeur et son objet ne contient qu'un numéro. Mémoriser tous ces numéros serait à peu près aussi passionnant qu'apprendre les horaires de toutes les lignes de bus du pays. Il est bien plus raisonnable de conserver une indication simple : « 12 mai - chaussures de sport - boutique X - commande 45821 ». Cette description est suffisamment précise pour identifier l'achat, sans vous imposer une gestion documentaire digne d'une multinationale.

Pourquoi la mémoire perd la bataille contre les notifications

La mémoire humaine se débrouille plutôt bien pour retenir le sens des événements, mais elle n'est pas un entrepôt parfait pour les numéros et les dates choisis au hasard. Lorsque vous commandez quelque chose d'important, vous retenez surtout la raison de votre achat. Les nouvelles chaussures doivent remplacer les anciennes. Le filtre permettra d'utiliser la machine à café. Le cadeau doit arriver avant une fête. À ce moment-là, les détails techniques de la

transaction vous paraissent secondaires et vous leur accordez rarement beaucoup d'attention.

La situation change quelques semaines plus tard, lorsque ces mêmes détails deviennent indispensables. Vous essayez alors de reconstituer le passé à partir de souvenirs qui n'ont jamais été destinés à servir de justificatifs. Vous vous rappelez la couleur de la boîte, mais pas le nom du vendeur. Vous connaissez approximativement le prix, mais plus le mois de l'achat. Vous vous souvenez même qu'il pleuvait lorsque vous avez passé la commande. C'est une information certainement intéressante, mais le service des réclamations risque de refuser de la considérer comme un numéro de commande.

La ressemblance entre les achats complique encore les choses. Si vous commandez régulièrement des produits d'entretien, des cosmétiques, des vêtements ou des articles pour animaux, les transactions finissent par se confondre. Il n'y a aucune raison d'exiger de votre mémoire qu'elle sache si tel shampoing provenait de la commande de mars ou de celle d'avril. D'autant que les boutiques aiment modifier la présentation de l'historique des commandes et que certaines informations sont plus faciles à retrouver sur un ordinateur que dans une application.

Il est donc préférable de cesser de considérer vos souvenirs comme votre principal outil d'organisation. Votre mémoire devrait vous aider à déterminer ce que vous cherchez, et non constituer l'unique endroit où sont conservées les preuves. C'est exactement le principe d'un calendrier. Vous n'y inscrivez pas un rendez-vous parce que vous êtes incapable de retenir une date. Vous le faites parce que vous avez des choses plus intéressantes à garder en tête que « jeudi, 16 h 40, cabinet numéro trois ».

Un premier état des lieux sans grand ménage

Avant de choisir le moindre outil, examinez vos cinq derniers achats. Pas toutes les commandes de l'année écoulée. Pas chaque transaction effectuée depuis la création de votre premier compte sur Internet. Cinq achats, tout simplement. Cela vous permettra de comprendre où se produit réellement la confusion, sans transformer votre week-end en expédition archéologique dans vos archives numériques.

Pour chacun de ces achats, essayez d'établir trois choses : où se trouve la confirmation de commande, quel est l'état actuel du dossier et reste-t-il quelque chose à faire ? Une commande peut être en attente d'expédition, un produit peut avoir été livré, un retour peut être prévu ou une réclamation peut être terminée. L'action nécessaire peut consister à récupérer un colis, vérifier son contenu, renvoyer un article ou contrôler l'arrivée d'un remboursement. Si l'achat est entièrement terminé et ne demande plus aucune intervention de votre part, c'est également une information précieuse.

Au cours de cet examen, vous constaterez probablement que certaines commandes se retrouvent immédiatement, tandis que d'autres nécessitent de fouiller plusieurs services. Intéressez-vous à la raison de cette différence. Peut-être qu'une boutique envoie des confirmations parfaitement lisibles alors qu'une autre répartit les documents entre son application et votre messagerie. Peut-être utilisez-vous plusieurs moyens de paiement, ce qui rend le rapprochement entre transactions bancaires et commandes plus difficile. Ou peut-être possédez-vous plusieurs adresses e-mail parce qu'un jour, vous avez créé

un compte supplémentaire pour bénéficier d'une réduction. Depuis, vos achats évoluent dans deux univers parallèles.

Vous n'avez pas besoin d'éliminer immédiatement toutes ces complications. À ce stade, le plus important est de déterminer lesquelles vous gênent réellement. Si vous retrouvez toujours rapidement les informations dans l'application d'une boutique, rien ne vous oblige à les recopier ailleurs par simple amour du rangement. En revanche, si vous passez régulièrement un quart d'heure à rechercher un justificatif, vous venez d'identifier un endroit où un petit changement pourrait vous soulager considérablement.

Le résultat pratique de cet examen doit rester très simple. Pour chaque commande encore active, vous devez pouvoir dire ce qui se passe et où retrouver les détails. S'il manque une confirmation, vous notez cette absence comme un point à éclaircir. Si le produit a été livré, mais que vous n'avez pas encore vérifié son état, vous ne considérez pas automatiquement la commande comme terminée. Si vous attendez un remboursement, vous indiquez précisément cette attente. L'ordre commence par une description fidèle de la réalité, pas par l'attribution d'une jolie couleur verte à toutes les lignes.

Tous les colis ne méritent pas leur propre dossier

À ce stade, il est facile de tomber dans l'excès inverse. Puisque les informations sont dispersées, on peut être tenté de penser que la solution consiste à absolument tout documenter. L'heure de la commande, le nom du livreur, les dimensions du carton, le numéro de la porte de l'entrepôt et probablement la phase de la Lune au moment de la livraison. Un tel système peut sembler impressionnant, mais il risque

de disparaître dès la première semaine, lorsque vous n'aurez plus le temps de remplir toutes ses rubriques.

Une information est utile lorsqu'elle vous aide à prendre une décision ou à retrouver un document. Si vous ne voyez aucune utilité pratique à un détail particulier, vous n'avez pas besoin de le recopier. D'ailleurs, des notes trop détaillées augmentent le risque d'erreurs. Il est facile de copier le mauvais numéro, d'oublier une modification de date ou de conserver un statut qui n'est plus à jour. Vous créez alors un deuxième système d'information qui entre en concurrence avec l'original et qui, parfois, se révèle moins fiable.

Il est important de distinguer la conservation du suivi. Vous conservez les informations qui pourraient vous servir plus tard, même si vous ne les consultez pas pendant plusieurs mois. En revanche, vous suivez les dossiers qui nécessitent votre attention à un moment précis. Un document concernant un aspirateur qui fonctionne parfaitement peut tranquillement attendre dans les archives. Un colis dont la date limite de retrait expire demain doit figurer parmi les affaires en cours. Mélanger ces deux catégories donne l'impression que tout est également urgent. Et lorsque tout paraît urgent, les véritables priorités finissent par disparaître.

De la même manière, toutes les transactions ne demandent pas le même niveau d'attention. L'achat d'un objet bon marché, livré et parfaitement fonctionnel, se terminera probablement par un simple archivage de la confirmation. Un appareil coûteux, un meuble livré en plusieurs parties ou un cadeau commandé pour une date précise peuvent nécessiter un suivi plus attentif. Une organisation raisonnable tient compte du risque et des

conséquences d'une erreur. Elle n'exige pas qu'un paquet d'élastiques de bureau soit soumis aux mêmes contrôles qu'une machine à laver.

Il faut également penser aux achats du foyer. Lorsque plusieurs personnes utilisent un budget commun ou commandent des produits à la même adresse, la confusion peut apparaître même si chacune d'elles est parfaitement organisée de son côté. Une personne achète, une autre réceptionne et une troisième déballe. Plus tard, tout le monde sait que l'objet est arrivé à la maison, mais personne ne parvient à dire de quelle boutique il provient. Dans ce cas, une simple information transmise au bon moment peut suffire : « C'est ma commande, le numéro est dans ma boîte mail, laisse l'emballage jusqu'à ce que j'aie vérifié le contenu. » Ce n'est pas particulièrement romantique, mais cela peut éviter un interrogatoire familial autour de la table.

En définitive, la première étape pour reprendre le contrôle ne consiste ni à installer une application ni à acheter un classeur. Elle consiste à comprendre que les commandes, les colis, les produits et les paiements sont des éléments liés, mais distincts. Lorsque vous apprenez à les reconnaître, le désordre cesse de ressembler à une catastrophe gigantesque. Il devient un ensemble de dossiers concrets, chacun possédant son propre état, sa source d'information et, éventuellement, une prochaine action à effectuer.

Et cela change énormément de choses. Cinq colis peuvent toujours attendre dans votre entrée. Mais désormais, vous savez au moins lesquels vous appartiennent, lesquels doivent être vérifiés et pourquoi l'un d'eux contient trois kilos de nourriture pour chat alors que vous n'avez pas de chat. Ce dernier point mérite peut-être une enquête particulière.

Chapitre 2 - Pourquoi la confirmation d’achat disparaît-elle toujours au moment où l’on en a besoin ?

Il existe une catégorie très particulière d’e-mails capables de rester totalement invisibles pendant six mois, puis de devenir soudainement les documents les plus importants de votre existence. Il s’agit des confirmations d’achat d’objets qui viennent de tomber en panne. Tant que tout fonctionnait correctement, personne ne s’intéressait à ces messages. Mais dès que l’appareil cesse de fonctionner, vous vous mettez à les rechercher avec la détermination de quelqu’un qui vient de perdre son billet pour le dernier avion. Vous ouvrez votre messagerie, saisissez le nom du produit et obtenez douze publicités, trois newsletters et un guide expliquant comment nettoyer un appareil que vous ne possédez même plus.

Après quelques minutes, vous vous souvenez que l’achat a peut-être été effectué depuis un autre compte. Vous consultez donc une deuxième boîte mail. Puis votre historique bancaire. Ensuite, l’application de la boutique. Finalement, vous retrouvez un message intitulé « Merci pour votre achat ! », envoyé par une société dont le nom n’a absolument aucun rapport avec le produit. Le numéro de commande est dissimulé dans une pièce jointe dont le nom ressemble à un mot de passe généré par un ordinateur particulièrement énervé.

Pourquoi ce genre de situation arrive-t-il même aux personnes qui gèrent habituellement très bien leurs documents ? Parce que les confirmations d’achat ne sont

pas conçues pour faciliter vos futures recherches. Elles sont produites par différents systèmes, envoyées par différents expéditeurs et correspondent à différentes étapes d'une transaction. Un document confirme la réception de votre commande, un autre le paiement, un troisième l'expédition. Il peut également y avoir une facture, un reçu, une preuve de livraison ou des échanges concernant un retour.

Tous ces messages se ressemblent lorsqu'ils apparaissent sur l'écran de votre téléphone. Ce n'est que plus tard que vous découvrez que l'un était essentiel, qu'un autre constituait une information complémentaire et qu'un troisième servait uniquement à vous informer que le magasin était absolument ravi de pouvoir traiter votre commande. La joie du commerçant est évidemment touchante, mais lorsqu'il faut faire une réclamation, un document clair et facilement identifiable serait nettement plus utile.

Quelle confirmation cherchez-vous exactement ?

Avant de commencer vos recherches, il est utile de déterminer le type d'information dont vous avez réellement besoin. Cela permet d'économiser un temps étonnant. Si vous souhaitez vérifier qu'une boutique a bien enregistré votre commande, vous cherchez une confirmation contenant son numéro et ses détails. Si vous voulez vérifier qu'un paiement a effectivement eu lieu, l'historique des transactions ou la confirmation d'un prestataire de paiement pourra vous aider. Si vous avez besoin d'un document dans le cadre d'une réclamation, l'essentiel sera de pouvoir établir ce que vous avez acheté, à quelle date et auprès de quel vendeur. Selon les circonstances, plusieurs justificatifs peuvent remplir cette fonction. Il ne s'agit pas nécessairement d'un document unique et précis.

Nous avons très souvent tendance à considérer tous les messages liés aux achats comme interchangeables. Pourtant, la mention « Votre commande a été enregistrée » ne signifie pas forcément que le paiement a été effectué. Un message indiquant « Votre colis a été expédié » ne prouve pas encore que le produit a été livré. Quant à la notification « Votre retour a été accepté », elle ne garantit pas toujours que l'argent est déjà revenu sur votre compte. Chaque message décrit une étape particulière. Si vous confondez cette étape avec la fin de l'ensemble du processus, vous risquez de considérer une affaire comme réglée alors qu'elle ne l'est pas encore.

Prenons l'exemple d'une veste que vous retournez parce que la taille ne convient pas. Vous disposez de la confirmation de commande, du message contenant l'étiquette de retour, d'un numéro de suivi et d'un e-mail confirmant que la boutique a reçu le produit renvoyé. Quelques jours plus tard, un nouveau message vous informe du traitement financier de l'opération. Si vous placez toutes ces communications dans un seul dossier sans pouvoir distinguer leur fonction, reconstituer le déroulement du retour risque d'être compliqué. En revanche, si vous savez que vous cherchez une preuve d'expédition du colis retourné, vous pouvez immédiatement vous concentrer sur le bon document.

Vous n'avez pas besoin de maîtriser une terminologie compliquée. Il suffit de comprendre quelle action est confirmée par chaque message. Le magasin a-t-il enregistré la commande ? L'argent a-t-il été débité ? Le produit a-t-il été expédié ? Le retour est-il arrivé ? Les fonds ont-ils été remboursés ? Ces questions sont beaucoup plus utiles que la recherche obsessionnelle d'une « facture » lorsque vous

avez surtout besoin, à cet instant précis, d'un numéro de suivi.

Votre moteur de recherche ne lit pas dans vos pensées

Une méthode courante pour organiser ses documents consiste à tout laisser dans sa messagerie et à utiliser la fonction de recherche. Cette solution peut très bien fonctionner, mais à une condition : vous devez connaître les informations utilisées par le système dans lequel vous effectuez vos recherches. Si vous saisissez le nom d'un produit alors que le message ne contient que le numéro de commande et le nom du vendeur, le moteur de recherche ne devinera pas miraculeusement vos intentions. C'est un outil permettant de retrouver du texte, pas un télépathe employé au service clientèle.

Il est beaucoup plus facile de retrouver un message lorsque vous possédez au moins un détail caractéristique. Il peut s'agir du nom du vendeur, d'une partie du numéro de commande, d'une date approximative ou d'un montant. Combiner plusieurs critères est particulièrement efficace. Au lieu de rechercher simplement « chaussures », vous pouvez chercher le nom de la boutique et limiter les résultats à un mois précis. Si vous vous souvenez du prix, votre historique bancaire peut vous aider à identifier la date exacte. Certains logiciels de messagerie permettent également de limiter la recherche aux messages contenant des pièces jointes ou provenant d'un expéditeur déterminé.

Gardez toutefois à l'esprit que le nom affiché sur votre relevé bancaire ne correspond pas nécessairement à celui de la boutique. Le paiement peut avoir été traité par un intermédiaire, et le commerçant peut utiliser une raison sociale que vous n'avez jamais vue sur la page du produit. Voilà pourquoi le montant de la transaction peut parfois être

plus utile que le nom du bénéficiaire. Une fois la date du paiement retrouvée, vous pouvez concentrer vos recherches dans la messagerie sur la même période. C'est beaucoup plus efficace que de faire défiler plusieurs centaines de messages en espérant que le bon attirera soudainement votre attention.

Si vous utilisez plusieurs adresses e-mail, il peut être judicieux d'en réserver une à la majorité de vos nouveaux achats. Vous n'avez pas besoin de transférer immédiatement tous vos anciens comptes ni de modifier vos coordonnées dans vingt boutiques différentes. Commencez par les services que vous utilisez le plus souvent. Une seule adresse facilite les recherches ultérieures, réduit le risque de passer à côté d'un message et limite le nombre d'endroits à consulter lorsqu'un problème survient. Les achats professionnels ou certaines autres transactions peuvent évidemment constituer des exceptions lorsqu'il existe de bonnes raisons de les garder séparés.

Un dossier qui vous aide vraiment

Créer un dossier intitulé « Achats » semble être une excellente idée. Vous le créez, y déplacez quelques messages et ressentez pendant un instant la satisfaction de quelqu'un qui vient de remettre le monde en ordre. Pourtant, un mois plus tard, ce dossier contient cinquante confirmations, dix-neuf notifications de livraison et sept messages concernant des retours. Vous devez toujours fouiller dans toutes ces informations, sauf que votre désordre numérique dispose désormais d'une pièce élégamment délimitée.

Un dossier ne résout pas le problème si vous ne savez pas précisément ce qui doit s'y trouver. La règle la plus simple et la plus raisonnable consiste à conserver les