



La carte d'escalade

La première minute de n'importe quel incident, sur une page. Imprimez-la, ou gardez-la en capture d'écran sur votre téléphone.

TRIER

1. **Niveau 1 — Contrariété.** Mécontent, rien de cassé. Répondre sous une heure.
2. **Niveau 2 — Perturbation.** Quelque chose de payé ne fonctionne pas. Répondre sous 30 minutes.
3. **Niveau 3 — Préjudice.** Quelqu'un de blessé ou en danger, ou une grosse somme. Répondre sous 15 minutes.
4. **Niveau 4 — Catastrophe.** Décès, incendie, crime, police. Les secours d'abord.

RÉPONDRE

1. J'ai bien lu votre message.
2. Voici ce que je fais maintenant.
3. Voici quand vous aurez de mes nouvelles.

ENSUITE

1. Réparez le problème. Pas d'argent dans le premier message.
2. Tout dans le fil de la plateforme. Photographiez, horodatez.
3. Sous votre plafond — dites oui maintenant. Au-dessus — escaladez et cessez de négocier.
4. Un commentaire utilisé comme levier ? Stop, signalez, passez par la plateforme.

NIVEAU 4 UNIQUEMENT

1. 112. Tout le monde dehors. Ne touchez à rien.
2. Votre assureur *avant* la plateforme.
3. Une décontamination certifiée, jamais votre propre ménage.
4. Bloquez le calendrier avant de répondre à la moindre réservation.
5. Rien publiquement. Pas un seul post.