

REGIONS

Les "reviews", ces commentaires sur Internet qui menacent les restaurateurs et leur personnel



04 août 2022 à 14:17 - mise à jour 06 août 2022 à 17:14 • ⌚ 1 min

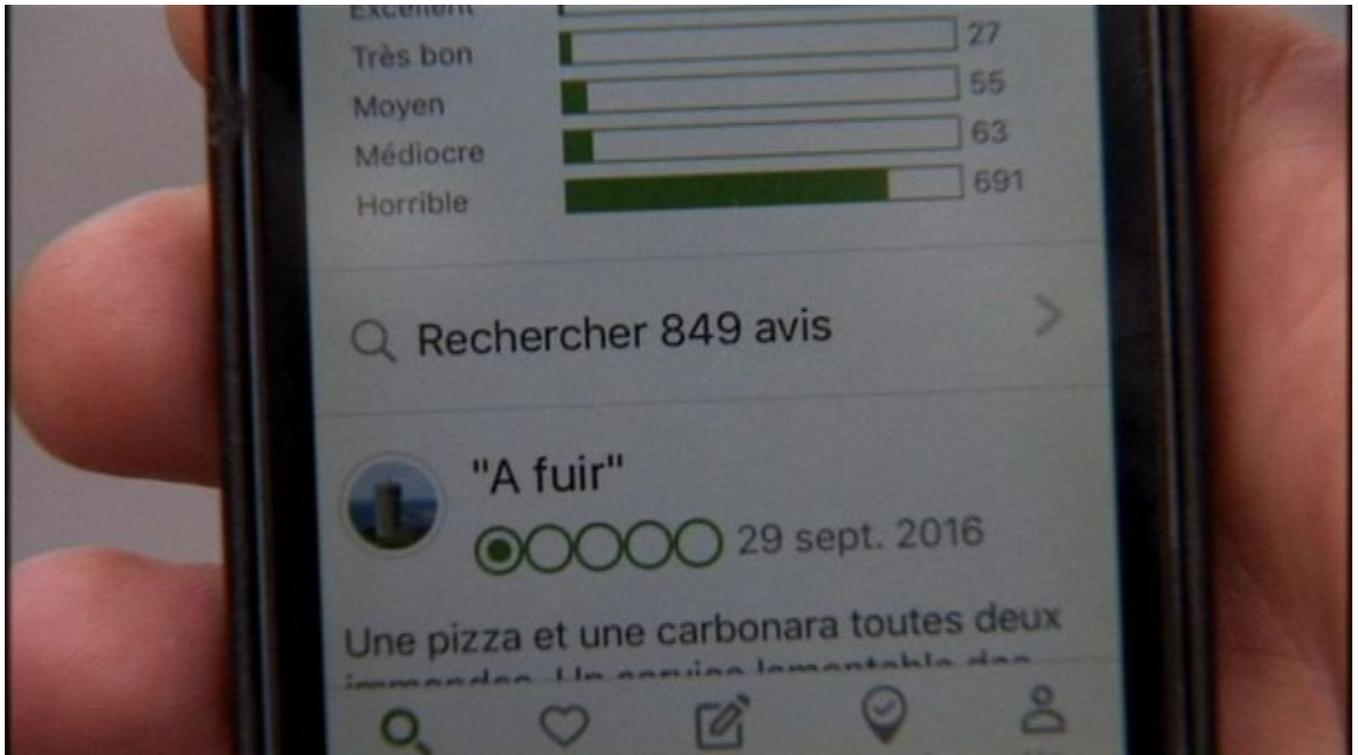
Par **Xavier Lambert**, avec **Pierre Bruckhemer**

- Regions
- Belgique
- Economie
- Regions Hainaut
- Info
- Actualités locales
- Accueil
- Vie pratique

Si vous avez déjà réservé une table de restaurant, vous vous êtes peut-être basé sur des avis de clients postés sur Internet.

- Accueil
- Vidéo
- Audio
- Mon choix
- Menu

Ces avis pèsent lourd et les clients le savent. Certains les utilisent même comme arme de chantage pour être mieux ou plus vite servis ; une arme qui peut s'avérer destructrice pour le restaurant ou pour le bien-être du personnel, comme témoigne cette serveuse dans un restaurant à Gosselies.



RTBF

"Passez votre chemin ! Ce qu'il y a dans l'assiette est très important, mais le service aussi. Quand ce dernier est médiocre, cela ne vaut pas la peine"

La cliente a juste mis une étoile, sur cinq. Et quand Lydie a lu ce commentaire pour la première fois, elle a fondu en larmes. La cliente lui a plusieurs fois fait comprendre durant le service qu'elle publierait un avis négatif sur Internet si son plat n'arrivait pas rapidement. Elle est passée à l'acte: *"On se serait parlé, je lui aurais offert un verre ou autre chose. Et là non, c'est directement m'agresser, "je vous mets sur les réseaux sociaux" et elle l'a fait. En tant que personne qui travaille, on se*

travail ? ""

Mises à exécution ou non, ces menaces font mal. Rachid, le patron de l'établissement, constate souvent les dégâts: "Ils précisent bien : "La fille, c'était une fille à lunettes, cheveux courts..." Ils donnent les heures de départ et tout, "j'ai mangé ci, j'ai mangé ça". C'est chiant. C'est triste".

À lire aussi



Tripadvisor affirme avoir bloqué 1,4 million de "faux" avis l'an dernier

Pour la Fédération wallonne de l'Horeca, les clients qui utilisent les avis négatifs comme arme de chantage en plein service sont de plus en plus fréquents. Luc Marchal, le président, témoigne que : "sans doute que parfois c'est juste, mais est-ce justifié de démolir quelqu'un ? Je pense que les gens doivent prendre conscience du mal qu'ils peuvent faire aux personnes d'abord, aux êtres humains qui sont des êtres sensibles comme tout un chacun, et aussi aux établissements et à leur bonne réputation."

La chance de Lydie, c'est d'avoir pu compter sur le soutien et le sourire de ses collègues. C'est pour cela, dit-elle, qu'elle s'accroche à son métier.

Sur le même sujet :



CONTENUS SPONSORISÉS

CONTENUS SPONSORISÉS PAR TABOOLA

Combien de temps dureront 500.000 € pendant la pension ?

FISHER INVESTMENTS BELGIQUE

Hainaut: Cette astuce pour protéger les maisons fait fureur en Belgique

EXPERT MARKET



Accès illimité aux lounges d'aéroport avec la carte Platinum

AMERICAN EXPRESS®

Les nouveaux radiateurs électriques font fureur en Belgique car de le 45% d'économie réalisée

LE GUIDE DU CHAUFFAGE

En savoir plus

ARTICLES RECOMMANDÉS POUR VOUS

LE 8/9

Un site de rencontre dévoile les 5 choses à ne pas faire au premier rendez-vous

05 août 2022 à 17:02 • ⌚ 9 min

BELGIQUE

La Chambre valide une loi qui permet à la Sûreté d'infiltrer davantage internet

07 juil. 2022 à 22:04 • ⌚ 1 min

TENNIS

Jelena Dokic a fa suicider : "j'ai réu me sortir de cette situation, je ne sa même pas comm

13 juin 2022 à 15:43 • ⌚

RTBF



Disponible sur Google Play

Disponible sur App store

Suivez-nous

RTBF.be

Thématiques

Info

Sport



Accueil



Vidéo



Audio



Mon choix



Menu

[Environnement et Nature](#)

[Santé et Bien-Être](#)

[Sciences et Technologies](#)

[Vie pratique](#)

Services



[Actu en continu](#)

[Grille des programmes](#)

[Score center](#)

[Météo](#)

[Trafic](#)

[Titres diffusés](#)

[Concours](#)

[Archives \(sitemap\)](#)

L'Actu décryptée



[Matin Première](#)

[Déclic](#)

[QR](#)

[#Investigation](#)

[Inside](#)

[Les Grenades](#)

[Faky \(Fact-Checking\)](#)

Radios



[Classic 21](#)

[La Première](#)

[Vivacité](#)

[Tipik](#)

[Musiq3](#)



Accueil



Vidéo



Audio



Mon choix



Menu

Jam.

Émissions



Le Grand Cactus

On n'est pas des pigeons

The Voice Belgique

Jardins et Loisirs

La Grande Forme

IXPé

Viva for life

Nous contacter



Contacteur la RTBF

Recevoir la RTBF

Travailler à la RTBF

Notre Entreprise

Presse

Éducation aux Médias

Codes promo

Kortingscode

Copyright © 2022 RTBF

[Déclaration d'accessibilité](#) [Mentions légales](#) [Conditions Générales](#)

[Cookies \(Configurer\)](#) [Droit à l'oubli](#) [Vie privée](#)

 ciM internet



Accueil



Vidéo



Audio



Mon choix



Menu