Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Consommation : Porter plainte de façon efficace

Nous avons tous, un jour ou l'autre, acheté des produits ou des services qui n'étaient pas conformes aux conditions de vente ou qui étaient endommagés ou de piètre qualité. Pourtant, combien d'entre nous ont pris la peine de s'en plaindre à d'autres qu'à des parents et amis?



En fait, les entreprises soucieuses de qualité souhaitent que l'on porte plainte si leurs services ne sont pas à la hauteur des attentes. Elles attachent une grande importance au bouche-à-oreille, et avec raison : un client satisfait en parlera à une personne, tandis qu'un client mécontent le fera savoir à dix personnes au moins.

Donnez-leur une chance

Quand vous portez plainte, souvenez-vous que tout est dans l'attitude. Soyez toujours poli, calme, mais ferme et vos plaintes produiront habituellement les résultats escomptés. Voici des suggestions pour vous aider :

- Adressez-vous d'abord au représentant qui vous a vendu le produit ou le service. Expliquez-lui la nature du problème, de façon polie et aimable. Le vendeur n'est habituellement pas à blâmer et vous avez tout intérêt à vous en faire un allié.

- Si le représentant ne vous donne pas satisfaction ou si vous portez plainte à son sujet, communiquez avec le service à la clientèle de l'entreprise. Demeurez calme et courtois. Avant d'entrer dans les détails, demandez à la personne qui vous répond de vous indiquer son nom. Expliquez de nouveau la nature du problème. Et, une fois de plus, n'oubliez pas que la personne à qui vous parlez n'est pas à l'origine du problème.

- Ouvrez un dossier et conservez-y tous les documents ou renseignements pertinents : les reçus, les garanties, le nom des personnes à qui vous avez parlé, la date et un résumé des conversations.

Adressez-vous à l'échelon supérieur

Si votre première plainte ne produit aucun résultat, c'est le moment de passer à l'étape suivante.

- Appelez le siège social de l'entreprise et demandez le nom du directeur du service à la clientèle. Vérifiez l'épellation de son nom et obtenez son adresse exacte.

- Rédigez une lettre fournissant les détails de votre plainte : la date d'achat du produit ou du service, le magasin ou le point de vente où l'achat a été effectué, le nom et le modèle du produit ou du service ou la description du produit.

- Décrivez brièvement le problème et les efforts que vous avez déployés pour résoudre le problème. Soyez bref et tenez-vous-en aux faits. Indiquez les dates où vous avez porté plainte, le nom des personnes à qui vous avez parlé et ce qui en a résulté.

- Précisez ce que vous désirez obtenir : un remboursement total ou partiel, un crédit, un échange de produits, la visite d'un technicien pour corriger le problème.

- Demandez une réponse dans les deux semaines. Donnez un numéro de téléphone où vous joindre le jour, ainsi que vos adresses postale et électronique.

Allez au sommet de l'entreprise

Toujours pas satisfait? C'est le moment de sortir l'artillerie lourde.

- Appelez pour obtenir le nom, le titre exact et l'adresse du président de la compagnie.
- Rédigez votre lettre au président. Si vous avez toujours été un client loyal, mentionnez-le. Comme les entreprises dépensent des sommes énormes pour fidéliser leurs clients, elles ne souhaitent pas en perdre, ne serait-ce qu'un seul.
- Gardez votre sang-froid et agissez de façon professionnelle. Reprenez les détails déjà fournis dans votre première lettre, en ajoutant que vous avez déjà écrit à l'entreprise, sans résultat concret. Mentionnez le nom de toutes les personnes à qui vous avez parlé ou écrit, ainsi que les dates en cause. Indiquez que vous vous attendez à recevoir une réponse dans les trois semaines.
- Envoyez une copie de cette lettre au directeur du service à la clientèle auquel vous avez déjà écrit.
- Envoyez votre lettre au président par courrier recommandé. Gardez une copie de toute correspondance.
- Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, demandez-vous s'il vaut la peine de payer un avocat pour qu'il relance la compagnie.
- Le recours à la Cour des petites créances est une autre option envisageable.

La prochaine fois que vous serez insatisfait, parlez-en à l'entreprise! Si vous portez plainte de façon civilisée et professionnelle, vous obtiendrez des résultats et vous aiderez l'entreprise à éviter des erreurs semblables à l'avenir.

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.