



# Le clin d'œil de Jocelyn Pinet



Par Jocelyn Pinet,  
auteur, conférencier et  
expert-conseil

Il y a quelques années, j'ai fait livrer un colis de Vancouver à Toronto par une compagnie de transport au logo rouge et bleu très connu. Mon envoi s'étant perdu en cours de route, j'ai appelé le service à la clientèle, qui m'a répondu : « On met un 'trace' dessus et on vous rappelle. » Sans nouvelles après une semaine, j'ai relancé l'entreprise. « On le cherche encore et on vous rappelle. », m'a-t-on répliqué. J'ai souligné qu'on m'a déjà dit ça. Cinq jours plus tard, toujours sans réponse, et mon indice de compréhension étant au plus bas, je suis revenu à la charge. « On ne le trouve pas, monsieur. Désolé ! » Comme s'il n'y avait plus rien à faire. Parce que je tenais à recevoir ce que j'avais fait transporter, j'ai insisté. « Mon colis doit bien être quelque part dans votre système. Il n'est quand même pas tombé du camion ! » Et là, avec la certitude et le ton impatient de celle qui en a vu d'autres, la préposée m'a assené le coup de grâce : « Monsieur, des paquets, y'en a qui se rendent et d'autres qui se rendent pas ! » Je ne l'aurais pas cru si je ne l'avais entendu.

J'ai compris que j'avais un gros problème. Dans la culture de cette entreprise de transport, on trouve normal de perdre les colis des clients. Pire, on s'étonne que le client ne le sache pas. Mon colis fut finalement retrouvé... à l'endroit où aboutissent les colis égarés. Personne n'était allé voir là. Depuis, j'ai répété 100 fois cette histoire et j'ai toujours refusé de faire à nouveau affaire avec cette entreprise. Mais récemment, c'était le seul choix qui s'offrait à moi dans une situation d'urgence. Je devais absolument

recevoir un envoi transatlantique en moins de quatre jours. J'étais craintif, mais on m'a assuré qu'il arriverait à temps, me faisant payer très cher le coût de cet envoi express. Mon colis est arrivé avec plus de 24 heures de retard, ce qui m'a causé de gros ennuis. Et comme j'avais payé d'avance...

Pourtant, si l'on questionne les gestionnaires de cette entreprise, ils vous diront que j'ai sans doute joué de malchance et que la satisfaction du client est très importante. Qu'ils ont mis en place des systèmes de gestion de la qualité. Que leurs processus de suivi sont parmi les meilleurs. Qu'ils font des études, qu'ils cumulent les statistiques et que, ma foi, ça ne va pas si mal. Je suis sûr que c'est vrai et qu'ils ont de nombreux clients satisfaits. Mais pourquoi pas moi ? Et combien d'autres sont dans le même cas ? « Faites une plainte », me direz-vous. Comme bien des clients insatisfaits, je trouve que j'ai déjà perdu trop de temps à corriger les erreurs de cette entreprise et qu'en plus, ses compétiteurs m'ont toujours bien servi.

Je suis certain qu'il vous arrive à vous aussi de faire affaire avec des entreprises qui n'arrivent pas à livrer adéquatement leur service de base.

Comment savez-vous que votre entreprise n'est pas comme elles ? Quelle expérience vivent vos clients quand ils font affaire avec vous ? Combien de vos clients insatisfaits se plaignent réellement ? Comment évitez-vous et corrigez-vous ce qui fait obstacle à la gestion rigoureuse du cœur de votre métier ?

En fait, prenez garde à vos efforts en qualité de service. Vos bons coups et vos réussites cachent parfois de véritables problèmes que vous ne pourrez découvrir qu'en les traquant réellement. Comme ils aiment bien rester dans l'ombre, il vous faudra obstinément chercher ce qui ne marche pas. Et ça, ce n'est pas toujours très populaire. ■

**Certification à**  
**ISO 9001:2000**  
**ISO 14001:2004**  
**AS9100**

**...ou SGS conçoit des**  
**SOLUTIONS**  
**D'AUDIT**  
**ADAPTÉES**  
**pour les besoins**  
**spécifiques d'évaluation**  
**de votre entreprise**



**3420, boul. St-Joseph Est**  
**Montreal, QC H1X 1W6**  
**(514) 255-1492**  
**www.ca.sgs.com**  
**na.sscmarketing@sgs.com**