

Gourmandise de choix

Je me souviens avoir voulu rendre service à une entreprise en lui écrivant suite à l'acquisition de son produit, que je n'avais pas été entièrement satisfait et que le résultat n'était pas à la hauteur ni des représentations, ni de la publicité concernant leur produit.

Cette entreprise, que je ne nommerai pas, m'a répondu par l'entremise de son représentant du service à la clientèle, qu'ils étaient bien désolés des inconvénients mais qu'ils ne pouvaient rien faire étant donné qu'ils ne fournissaient que la matière première et que leurs produits étaient vendus et distribués par des distributeurs autorisés et que je devais m'adresser à eux. (sic)

Ma prétention à l'effet que c'était leur nom et leur réputation qui en souffrait, et non celle des distributeurs, n'a pas semblé ébranler le représentant ni les dirigeants de cette entreprise à qui j'ai parlé.

C'est leur choix!

Plus récemment, je suis allé visiter le Salon des Vins de Montréal et j'ai succombé à la tentation; j'ai acheté un morceau de foie gras qui me faisait de l'œil à chaque fois que je passais devant le kiosque. Un succulent foie gras au torchon de 150 grammes : Aux Champs d'Élisé.

Samedi dernier, je prépare donc un souper romantique avec Mado, ma complice des 35 dernières années et propose en entrée de savourer cet alléchant foie gras.

J'entreprends donc de dépouiller le « torchon » de ses multiples couches usuelles de papier cellophane. Après plus de 10 minutes, je réussis enfin à extirper le précieux mets de son enveloppe. Par curiosité, je décide de peser le « joyau », car au prix où est le foie gras, il faut le traiter comme tel : 123 grammes! Pourtant l'emballage indique bien 150 gr net.

27 grammes payés à prix d'or pour de l'emballage, 18% du poids, ça me semble déraisonnable.

Une visite sur le site Internet de Aux champs d'Élisé www.auxchampsdelise.com me permet de connaître le nom de la responsable du contrôle de la qualité. J'écris donc un courriel à Amélie Loiselle pour lui signifier mon mécontentement et l'aviser de la situation.

Moins d'une demi heure plus tard, je recevais une réponse d'Amélie qui s'excusait de la situation, qu'elle souhaitait prendre des dispositions afin que la chose ne se reproduise plus et me *remerciait* d'avoir pris la peine de communiquer avec elle.

Elle ajoutait que grâce à cette plainte, elle avait été mise au courant de la situation et pourrait remédier à celle-ci afin d'offrir un produit de poids conforme à la mention sur l'étiquette.

Quelle différence d'attitude en comparaison avec celle de l'autre entreprise !

Le meilleur reste à venir cependant car elle me demandait aussi si je pouvais lui donner le numéro de lot, ce qui lui permettrait de déterminer lequel des distributeurs était en cause afin de lui faire rectifier sa méthode de production ou resserrer ses contrôles de qualité.

En aucun moment, elle n'a rejeté le blâme sur ses emballeurs distributeurs.

Pour elle, le produit portait son nom et il était de **sa** responsabilité de voir à corriger la situation et non se rabattre sur des excuses faciles.

L'aventure ne s'arrête pas là car, en plus, Amélie m'a remplacé le foie gras (qui n'était pas défectueux, seulement un peu léger) en plus de m'offrir une *gelée de Porto et lavande* que j'ai reçu le lendemain par courrier express dans un superbe emballage thermique.

Assumer sa responsabilité n'est pas une décision banale prise sans y penser mais un *choix* réfléchi qui dénote hors de tout doute notre sens de l'imputabilité et la qualité de nos valeurs.

Tellement d'entreprises et d'individus de nos jours ont l'excuse, le blâme et le faux-fuyant beaucoup trop facile.

Il est rassurant cependant de savoir qu'il y a encore des gens comme Amélie et des entreprises comme Aux Champs d'Élisé qui ont choisi d'honorer leur parole et leurs engagements.

C'est un choix qui les honore car rappelez-vous : On a toujours le choix!

source: *La minute Positive*

une gracieuseté de [Bernard Landreville](#), conférencier