PERSONNEL Laval, le 17 juin 2015

Monsieur Pierre Sabourin

Directeur général

Informatiquatout

Tour A, bureau RC 10

10642, rue Monseigneur-Bourget

Laval (Québec) H7T 2Z9

**Objet : Contestation de l’avertissement reçu le 16 juin dernier**

Monsieur le Directeur général,

Votre réprimande a suscité chez moi un sentiment d’incompréhension. Je crois deviner l’identité du client contrarié et je vous assure que j’ai déjà corrigé mon « erreur ».

J’ai effectivement affirmé deux fois que le problème du lecteur de CD était réglé. C’est honnêtement ce que je croyais, car j’ai réparé le matériel inutilisable le 6, puis le 9 juin. Si le problème est réapparu, c’est qu’il résultait d’un défaut de fabrication : le 11 juin, notre fournisseur m’a envoyé un avis à ce sujet. Dès réception du message, j’ai discuté avec M. Michel Larose, directeur du service à la clientèle, de ce qu’il convenait de faire et j’ai suivi ses directives. J’ai ainsi téléphoné au client pour lui annoncer qu’un lecteur haut de gamme lui serait gracieusement offert. Au terme de notre conversation, il semblait satisfait. Par conséquent, je ne comprends pas la raison pour laquelle il a porté plainte le lendemain de mon appel.

Étant donné la situation confuse, je souhaiterais vous rencontrer en présence de M. Larose et de M. Normand Savard, directeur des relations publiques. Permettez-moi d’ajouter que je n’ai jamais manqué de professionnalisme depuis que je suis employé par Informatiquatout, même dans les moments où ma charge de travail était considérablement accrue.

Espérant que vous retirerez l’avertissement émis à mon endroit, je vous prie d’agréer, Monsieur le Directeur général, mes salutations distinguées.

Jean Fiset,  
technicien informatique

c. c. M. Michel Larose, directeur du service à la clientèle  
M. Normand Savard, directeur des relations publiques