La réclamation écrite d'une cliente de Cuisines du Comtat

Cuisines du Comtat, cuisiniste de Carpentras, conçoit, vend et pose des cuisines équipées. Le mercredi 9 septembre 2026, Mme Kaci écrit au service clients : le plan de travail en quartz de sa cuisine, livré le lundi 7 septembre, est arrivé fendu ; la pose est suspendue et elle n'a plus de cuisine, l'ancienne ayant été démontée. Elle exige une solution rapide et annonce un avis négatif. Le fournisseur peut livrer un nouveau plan pour une pose le lundi 28 septembre.

M. Fabre, responsable du service clients, prépare sa réponse et fait le point sur les réclamations reçues depuis le début de l'année (document 1). Calculez les indicateurs de l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : réclamations du 1er janvier au 31 août 2026 (240 cuisines posées)

Cause	Réclamations	Jours de traitement (total)
Pièce abîmée ou manquante à la livraison	18	396
Retard de pose	11	132
Défaut de finition	8	72
Erreur de facturation	5	30
Total	**42**	**630**

Annexe 1 (pourcentages et délais à une décimale)

Question	Réponse
Taux de réclamation (%)	
Part des réclamations dues à une pièce abîmée ou manquante (%)	
Délai moyen de traitement, toutes réclamations (jours)	
Délai moyen de traitement des réclamations « pièce abîmée ou manquante » (jours)	

Questions d'analyse

Le courriel de Mme Kaci arrive le mercredi 9 septembre à 18 h. Que doit faire M. Fabre en premier ?

☐ Lui téléphoner dès jeudi pour lui demander de ne pas publier d'avis négatif
☐ Attendre de connaître la date de livraison du nouveau plan pour lui répondre en une seule fois
☐ Lui envoyer rapidement un accusé de réception qui annonce un délai de réponse

Justification :

Quelle réponse écrite respecte la méthode ?

☐ « Objet : votre cuisine, dossier n° 2614. Madame, merci de votre message. Votre plan de travail est arrivé fendu et votre cuisine n'a pas pu être posée : nous vous prions de nous en excuser. Un nouveau plan sera posé sans frais le lundi 28 septembre. Je reste votre interlocuteur au magasin. M. Fabre, responsable du service clients. »
☐ « Objet : votre cuisine, dossier n° 2614. Madame, nous avons bien reçu votre message concernant votre plan de travail. Votre réclamation a été transmise à nos services et sera traitée dans les meilleurs délais. Nous restons à votre disposition. Cordialement, M. Fabre, responsable du service clients. »
☐ « Objet : votre cuisine, dossier n° 2614. Madame, merci de votre message. Nos conditions générales de vente précisent que la casse pendant le transport relève du transporteur : nous vous invitons à lui adresser directement votre réclamation, photos à l'appui. M. Fabre, responsable du service clients. »

Justification :

Avant même la réponse de M. Fabre, Mme Kaci écrit sous une publication du magasin sur un réseau social : « Cuisine livrée cassée, je vis sans cuisine. Fuyez ! » Que faire ?

☐ Répondre publiquement en détaillant sa commande, son adresse et la date de pose, pour prouver le sérieux du magasin
☐ Supprimer le commentaire pour protéger l'image du magasin, puis contacter Mme Kaci en message privé pour régler le problème
☐ Répondre publiquement en une ou deux phrases (excuses, prise en charge en cours), puis poursuivre en message privé

Justification :

Si Mme Kaci restait insatisfaite de la solution proposée, elle pourrait :

☐ Saisir directement le médiateur de la consommation, sans réclamation écrite préalable au magasin, en payant des frais de dossier
☐ Saisir gratuitement le médiateur de la consommation de Cuisines du Comtat, dans l'année qui suit sa réclamation écrite
☐ Saisir le médiateur de la consommation, dont la solution s'imposera à Cuisines du Comtat comme à elle-même, sans recours au juge

Justification :

D'après le document 1, quelle action réduirait le plus les réclamations et leurs délais de traitement ?

☐ Contrôler chaque colis à sa réception au dépôt, avant de programmer la livraison et la pose
☐ Renforcer le planning des poseurs pour supprimer les retards de pose, deuxième cause de réclamation
☐ Faire vérifier chaque facture par un second salarié avant son envoi, pour supprimer les erreurs de facturation

Justification :