



Vêtements Orchestra Canada Inc.  
1010 rue Sherbrooke ouest, suite 2402  
Montréal, Québec  
H3A 2R7  
Tel. : 514-499-1412  
Fax : 514-499-8919

Montréal, le 7 janvier 2010

A l'attention de Madame Shannon Smith

Chère Madame Smith,

Ayant pris connaissance de votre altercation avec un de nos nouveaux employés lors de votre dernière visite à notre boutique Orchestra mercredi dernier, nous tenons en nous en excuser sincèrement et comprenons que les propos de ce dernier ait pu vous offenser et vous blesser. Sachez que nous tenons à ce que notre clientèle soit respectée à tout moment par nos employés et que nous trouvons l'incident bien malheureux. L'embauche d'employés de qualité n'est pas une simple affaire pour un employeur et les agissements de ceux-ci sont parfois tout à fait imprévisibles, comme ça a été le cas ici. De toute évidence, nous reconnaissons volontier un défaut de formation. Nous vous informons avoir pris les mesures nécessaire sur ce point.

En tant que père de trois enfants, qui ont été allaités par leur mère, je comprends parfaitement votre indignation et votre frustration.

Avec plus de 400 boutiques à l'enseigne Orchestra (en propre ou en franchise ) à travers le monde, notre politique de très grand respect de notre clientèle est l'une des clés de notre succès. Et vous ne pouvez pas objectivement considérer que ce malheureux incident constitue une règle. Nous en tenons compte pour nous améliorer tout en étant conscient de la quasi-impossibilité de maîtriser totalement les agissements de nos employés ou de ceux de nos franchisés. Nous vous informons également avoir pris les mesures disciplinaires adéquates envers cette employée.

Tout de même, nous voulons vous faire part que l'employé a agi de façon strictement personnelle et ne parlait aucunement au nom de la boutique. De plus, nous vous assurons que notre politique d'entreprise sur la question est incontestablement à l'effet que les clientes puissent si elles le doivent allaiter à l'intérieur de la boutique. Nous ferons tout ce qui est dans notre pouvoir pour que cet incident soit l'unique et le dernier de la sorte.

J'aurais été heureux de vous rencontrer afin de vous tenir ces propos en face à face, mais malheureusement je suis dans l'incapacité de vous parler pour l'instant suite à un grave accident (double fracture la mâchoire). Cependant je me permettrais de vous contacter personnellement dès que possible (probablement fin février) afin d'une part de vous présenter nos excuses et d'autre part vous présenter notre politique en la matière.

Avec nos excuses renouvelées, veuillez recevoir, Chère Madame Smith , l'expression de nos salutations les plus sincères.

Jean-Claude Yana  
Président Les Vêtements Orchestra Canada Inc.