



P. 3

Mot de la directrice générale  
Mot du président du RJGAL



P. 4-5

Nos entreprises à l'honneur



P. 6-7

Chroniques

Vol. 28, no 05, juin 2011

## MOT DU PRÉSIDENT



Jean-Luc Paul, ing.  
Président 2010-2011  
Vice-président  
Développement national  
Dessau

Jean-Luc Paul, président de la Chambre de commerce et de l'industrie de Laval, terminera bientôt son mandat. Au cours de cette période, la Chambre a entrepris un exercice de planification stratégique. Un an plus tard, l'organisme se tourne résolument vers l'avenir avec la réalisation de son plan d'action.

### Monsieur Paul, qu'est-ce qui vous a poussé, il y a un an, à accepter la présidence de la Chambre ?

Les chambres de commerce sont des organismes reconnus partout au pays. Depuis toujours, les gens d'affaires ont senti le besoin de se regrouper, de développer des liens et de faire des affaires ensemble. Je crois profondément au rôle rassembleur que doit jouer la Chambre de commerce et d'industrie à Laval. Elle doit continuer à s'imposer comme partenaire de premier plan dans le développement économique. C'est dans cet esprit que j'ai accepté la présidence. Il me semblait important, dans le contexte où le développement économique progresse constamment à Laval, que la Chambre exerce un véritable *leadership* auprès de ses quelque 1500 membres et que l'on se préoccupe davantage de la relève. L'arrivée de Chantal Provost à la direction générale nous a permis de nous mobiliser, de revoir nos pratiques dans le but de les améliorer et de nous projeter dans l'avenir.

### Vous avez donc décidé de revoir la planification stratégique ?

En premier lieu, nous avons fait un constat de la situation. Nous nous sommes rendu compte que la Chambre, la seule sur l'île de Laval, était reconnue par le milieu des affaires lavallois, que son potentiel de développement était élevé et que son *branding* était respecté. Nous avons aussi observé certaines lacunes ainsi que plusieurs occasions à partir desquelles nous avons développé nos perspectives stratégiques jusqu'en 2014. Nous avons alors établi des priorités.

D'abord, le rôle de la Chambre au sein de la communauté des affaires de Laval sera revu. La Chambre a intérêt à développer une approche régionale, à mieux connaître les besoins de ses membres et à s'affirmer davantage comme moteur de développement économique. La Chambre doit mobiliser le milieu des affaires autour d'elle. En matière de développement durable, par exemple, la Chambre est prête à jouer un rôle central et à sensibiliser ses membres; même chose en matière de persévérance scolaire. L'un des objectifs de la Chambre est de s'assurer de la pérennité d'une main-d'œuvre qualifiée. On parle beaucoup aujourd'hui de pénurie de main-d'œuvre et ce phénomène n'est peut-être pas étranger au taux élevé de décrochage scolaire. La Chambre veut contribuer à changer les choses.

Désormais, nous travaillerons également en comités stratégiques pour promouvoir les intérêts des entreprises lavalloises. Ce n'est pas une mince tâche, avec ses cinq pôles économiques et ses 12 parcs industriels, les besoins, les intérêts et l'offre des entreprises lavalloises sont extrêmement diversifiés. Malgré cela, la Chambre se doit de devenir le porte-parole de toutes ces entreprises.

Toute la question de la relève en affaires est aussi particulièrement importante pour moi. Notre priorité sera donc de redéfinir le rôle, la mission et le mode de fonctionnement du Regroupement des jeunes gens d'affaires de Laval (RJGAL) pour s'assurer de les intégrer davantage dans toutes les opérations de la Chambre. Nous nous sommes également penchés sur notre offre de service. Pour mieux répondre aux besoins de nos membres, nous sommes à mettre en place un service à la clientèle et le calendrier de nos activités automnales paraîtra sous peu sur notre site Web. Je vous invite à le consulter. Aujourd'hui, les réseaux sociaux alimentent de plus en plus le monde des affaires, la Chambre a donc maintenant sa page *Facebook* et son propre compte *Twitter*. La technologie WEBEX permettra également à nos membres de communiquer entre eux via l'Internet.

En matière de gouvernance, par ailleurs, nous inviterons plus de chefs d'entreprise à siéger au conseil d'administration afin qu'il soit plus représentatif de la structure économique de notre région.

### Votre mandat se termine, quel bilan en faites-vous ?

Je me retire comme président de la CCIL avec le sentiment du devoir accompli. À l'assemblée générale de septembre 2011, j'amorcerai un mandat d'un an à titre de président du conseil d'administration de la CCIL, ce qui me permettra de continuer mon action à la Chambre. En 2010, la population de Laval s'est accrue et en 2011 elle dépassera les 400 000 habitants, 1,350 milliards de dollars y ont été investis, une cinquantaine d'entreprises y ont vu le jour et 1700 emplois ont été créés; c'est dire que ça bouge à Laval. Les défis sont grands pour la Chambre, mais le potentiel de développement existe. Ces derniers mois m'ont permis de constater qu'une synergie est bien présente dans le monde des affaires lavallois et que la Chambre peut en devenir le catalyseur. Je suis optimiste, tout est en place pour que la Chambre de commerce et de l'industrie de Laval devienne ce qu'elle doit être: le moteur de développement régional.

Nous vous remercions, Monsieur Paul, pour cet intéressant entretien et pour ces encourageantes perspectives d'avenir pour la Chambre.

## CONFÉRENCES MIDI 2011 - 2012 RÉSERVEZ DÈS MAINTENANT!

### 12 septembre 2011

Isabelle Hudon  
Présidente  
Financière Sun Life, Québec

### 20 octobre 2011

Guy Berthelet  
Président  
Produits Alimentaires Berthelet

### 12 décembre 2011

Gilles Vaillancourt  
Maire de Laval

### 7 février 2012

René Vézina  
Chroniqueur et journaliste sénior  
Journal *Les Affaires*

### 22 février 2012

Marc Dutil  
Président et chef de l'exploitation  
Groupe Canam inc.

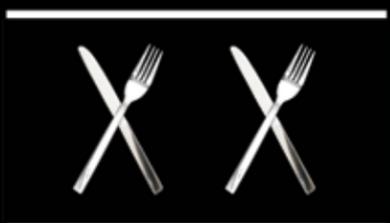
### 11 avril 2012

Rémi Marcoux, C.M., O.Q., F.C.A.  
Président exécutif du conseil et fondateur  
Transcontinental inc.

### 24 mai 2012

François Reeves, MD, FRCPC  
Cardiologue d'intervention  
Hôpital de la Cité-de-la-Santé  
et  
Hubert Reeves  
Astrophysicien

Pour vous inscrire: [www.ccilaval.qc.ca](http://www.ccilaval.qc.ca)



**20 Restos  
au centre-ville**

AMMOS • BOSTON PIZZA • CAFFÈ ART JAVA • CALVI • ELIXOR • L'ACADÉMIE • L'AROMATE •  
LES 3 BRASSEURS • HOUSTON • MIKASA SUSHI BAR • MOOMBA SUPPER CLUB •  
MOZZA • ORLANDO GRILL ET BAR • PRESSE CAFÉ • SAC WICH • STERLINGS • SUKHO THAÏ •  
TANGO COCKTAILS • LE TIRE-BOUCHON BISTRO PARISIEN • ZIBO

À l'angle de l'autoroute 15 et du boul. St-Martin à Laval  
450 681-4811 [www.centropolis.ca](http://www.centropolis.ca)

Au centre-ville  
**CENTROPOLIS**

## LE BUREAU D'IMMATRICULATION DE VIMONT (SAAQ)

La Chambre est mandataire et administre pour le compte de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), le bureau d'immatriculation du 3000, boulevard des Laurentides (Place Belgrade) dans le quartier Vimont. Tous les bénéfices générés par l'opération de ce Bureau sont réinvestis dans les services aux membres de la Chambre.

Un guichet à l'intention exclusive des membres de la CCIL est mis à votre disposition pour accélérer et faciliter vos transactions au comptoir :

- Information sur les services de la SAAQ et perception des sommes dues à la SAAQ ;
- Renouvellement de permis de conduire et de la carte d'assurance-maladie (RAMQ) ;

- Immatriculation de véhicules ;
- Transfert de propriété, remisage et mise au rancart ;
- Changement d'adresse ;
- Services aux concessionnaires automobiles.

De plus, deux fois par jour, un service de livraison (délivrance d'immatriculation) est offert à ses clients concessionnaires automobiles. Pour faire une demande, il vous suffit d'envoyer par télécopieur (450 629-8111) votre demande de cueillette en y indiquant la date et à quel moment dans la journée vous souhaitez que nous passions prendre vos documents. Cette demande doit être acheminée à nos bureaux avant 9 h 30 pour la cueillette du matin et avant 11 h 30 pour une cueillette en

après-midi. Nos tarifs sont compétitifs et les immatriculations sont produites et livrées avant 13 h et 16 h 30 tous les jours, selon le moment de votre demande.

Enfin, c'est avec grand plaisir que nous répondrons à toutes vos demandes. Fait à souligner, pour tout nouveau client, nous offrons la première semaine de livraison et de cueillette gratuitement. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec M<sup>me</sup> Caroline Bastien, directrice, par téléphone au 450 629-7000 ou par courriel à [immatriculation@qc.aira.com](mailto:immatriculation@qc.aira.com).

Heures d'ouverture du bureau d'immatriculation :

Lundi : 8 h 30 à 18 h  
Mardi : 9 h 30 à 18 h  
Mercredi : 8 h 30 à 18 h  
Jeudi : 8 h 30 à 20 h  
Vendredi : 8 h 30 à 20 h\*  
Samedi : 8 h 30 à 13 h 30

\* 8 h 30 à 17 h entre le 24 juin et le 1<sup>er</sup> septembre

Pour communiquer avec le service à la clientèle : 450 629-7000



## Bienvenue aux nouveaux membres de l'année 2010-2011

A1-Micro Informatique inc.  
Académie internationale des Beaux-Arts  
Acier AGF  
Adéquat services linguistiques inc.  
AGECA  
Agence Hélène Roy « Sur appel » inc.  
Aliments Multibar inc.  
ALTER-FINANCE Services Financiers  
AM Démolition  
Anthony Tremblay, CA inc.  
AREQ  
Artypac Automatic inc.  
Assurance Innovation inc.  
Atex  
AVRH inc.  
Belle et Mince et Traiteur AL-et-G  
Benjamin Moore - Peinture sur Mesure  
BFR Comptables Agréés  
Bisson Fortin et associés inc.  
BKS Consultants Experts inc.  
Bottin Laval.ca  
Boy Scouts du Canada  
Bureau en Gros  
Cabinet conseil Mario Cotton  
Café aux délices  
Cavalia  
Cellcom Communications  
Centre collision Laval  
Centre Cosomplex inc.  
Centre de psychologie Gouin  
Centre jeunesse de Laval  
Clinique Chiro-Santé D' Étienne Lefebvre  
Clinique médicale Le Village  
Clinique orthopédagogique l'Envolée  
Clinique Santé Asclépius inc.  
Club de Golf Balmoral  
CO2R  
Coffrage Magma  
Cogniox  
Colliers international (Québec) inc.  
Commandare  
Concept Audio-Visuel  
Copie.courrier & plus  
Corporation Financière Brome  
Crescendo System  
Cryopak industries  
Dale Parizeau Morris Mackenzie  
Déménagement Thériault  
Dentisterie Ghali  
Dépanneur Nader  
Domaine Pinnacle

Doverco  
Dstock.Ca  
École Polytechnique de Montréal  
Enfants d'Orient  
Entreprises Danièle Henkel  
Entretien Éric Gauthier  
Enviro Urgence inc.  
Équipe Victor Hugo Pereira  
Espace Santé  
Eurocave professionnel - Distribution  
Evolution RH Inc.  
Excel prix grossiste en alimentation  
Fleur d'Orchidée  
Fondation Armand-Frappier  
Fondation La Source d'Espoir  
Fondation Sibylla Hesse  
Formation et Gestion Pro-Santé M.R.  
Formation Patrick Langlois  
Fraternité des Policiers de Laval  
Gestion I.M.C.  
Gestion Samcon inc.  
Groupe Cidma  
Groupe Formaclé  
Groupe Lecorre  
Groupe Premier Médical  
Groupe Prestige inc.  
Groupe Priorité Travail inc.  
Groupe Sutton - Excellence inc.  
GulfStream Conseil en Management Inc.  
Guylaine Lefebvre  
Hitek Logistic inc.  
Hôtel du Lac Mont-Tremblant  
ID-3 Technologies inc.  
Industrie de Palettes Standard (IPS) inc.  
Industrielle Alliance  
Infovirtuel  
Insurance Evolved FM Global  
IQT Laval Ltée  
Irving Mitchell Kalichman S.E.N.C.R.L.  
Iscopia Software  
ITC Maritime Aérien  
Jean J. Brossard, Notaire  
Jeunes au travail  
Jodoïn Lamarre et Associés Architectes  
Kbs+p Montréal  
Konica Minolta solutions d'affaires  
La Compagnie D'Agneau  
La Ronde  
Lanvain Design  
Le Groupe SM International  
L'ergothérapie de la maison à l'école

Les Bouteilles recyclées du Québec  
Les Immeubles de la Concorde  
Les Impressions Lithosol  
Les Industries Bellon  
Les Productions Fidel  
Les Produits Promotionnels SPASSO Inc.  
Levesquephoto  
Lori Michaels inc.  
Louise Cyr, Notaire  
LSI Saco Technologies inc.  
Maison de Quartier Vimont  
Marlène Mailloux, notaire  
Martial Lavoie, notaire  
Métro Fogarty Charlemagne  
MetroMedia Plus  
Michel Pelletier CGA  
MJ Strategies  
Mon Événement Corpo inc.  
Montpak International  
Mountainside United Church  
MPK Groupe sécurité financière inc.  
Nivel  
Norcan aluminium  
Ogilvy Renault LLP/S.E.N.C.R.L.,s.r.l.  
Ordre des CGA du Québec  
Pageau Morel & Associés  
Pailements Optimal  
PBR Logistics  
Permax Service de Permis Itée  
Personnel Option Inc.  
Pièces d'autos Le Portage  
Pierre Jolicoeur, CA  
Pitney Bowes  
Planning Média  
Plomberie Mascouche La Boutique  
Pneus Béliste Laval  
Pont Roulant National inc.  
Précision 2000  
Prévost Fortin D'Aoust  
Privestors  
Proceco  
Provencher Roy + Associés architectes  
PSI Prolew inc.  
PSI Prolew inc.  
Publications Balsam  
Question De Finance inc.  
Raymond Landry, Avocat  
RBC Banque Royale  
RBC Dominion Valeurs Mobilières  
Récupération Écôneau inc.  
Referral Institute Montréal

Remax 2001 inc.  
Réseau CM  
Réseau Sépaq  
RGA (Route des Gerbes d'Angelica)  
Rinoval  
Robert Snowdon, Notaire  
Ross et Anglin Ltée  
Rouge marketing & communications  
Royal LePage  
Roynat Capital  
Rue St-Germain  
Services des espaces verts  
Services industriels Renfort inc.  
SGFDJE  
Shaar Hashomayin Gongregation  
Sharpe Inc.  
Sirius Conseils  
Société immobilière Landmark inc.  
SOCLE  
Solareh, Société de l'avancement des RH  
Solutions Zoom inc.  
Station Mont-Tremblant - Intrawest  
Stellium  
Studio G.D.  
Sunlife  
Sunlife Laval Sud  
Sylvain Parr et Associés  
Synchro Sports  
Syndicat du Carrefour Providence  
Synergic Media  
Systèmes Énergie TST inc.  
T. Lauzon  
Tab Canada  
TD Assurance (Marché de l'affinité)  
TD Waterhouse  
The UPS Store  
THQ Montréal inc.  
Toitures PME inc.  
Totalmédia inc.  
Transec/Comman inc.  
Transport Romm  
Un foyer pour toi  
Un Zeste de Génie  
Valeur Mobilière Banque Laurentienne  
Viconis Electronics inc.  
VIONEC Technologies inc.  
Voip Telecom Canada  
Voyages Traditours



**ESPACES**  
**COMMERCIAL**  
**INDUSTRIEL**  
**BUREAU**

514 337-8151  
COMINAR.COM

PROJET CLÉS EN MAIN • SERVICE 24 H / 7 JOURS

## MOT DU PRÉSIDENT DU RJGAL



**Michel Lessard**  
Président du RJGAL  
Directeur  
Développement des affaires  
Fusion Contact

Dans mon message du numéro de septembre dernier, je vous faisais part de notre enthousiasme à travailler encore plus étroitement avec la direction de la Chambre afin que les objectifs du Regroupement visent la consolidation du pont entre les générations d'entrepreneurs. En ce sens, notre contribution aux réflexions lors des travaux du comité sur la planification stratégique, dont le plan d'action a été adopté il y a quelques mois par le conseil d'administration de la Chambre, a permis de mettre en place tous les outils favorisant le transfert d'expertises et de connaissances.

D'ailleurs, les membres du Regroupement sont très fiers d'avoir collaboré à la mise sur pied de deux projets importants pour la relève, soit la persévérance scolaire et le mentorat d'affaires. Lancer de tels projets demande du temps pour jeter des bases solides et développer des liens avec les partenaires afin d'atteindre les buts fixés et de parvenir à une réussite commune. Dans cette optique, nous sommes tous très concernés par le succès de ces deux projets, car l'avenir d'une économie forte repose en grande partie sur l'implication de notre génération de gens d'affaires et sur celles en devenir.

Sur le plan événementiel, vous avez répondu en grand nombre aux invitations à participer aux « 6 à 8 Distinction » organisés selon un nouveau concept très apprécié non seulement par l'ensemble des participants, mais également par les dirigeants des entreprises qui les ont accueillis. Devant cet engouement, soyez assurés que nous reviendrons avec cette formule l'an prochain. Cette approche est une autre façon de donner l'occasion aux différentes générations du milieu économique lavallois de tisser des liens entre elles et de favoriser le développement local.

Outre les « 6 à 8 Distinction », vous avez participé à des petits-déjeuners-conférences et de formation ainsi qu'au « Souper tournant des générations de la Chambre – Y, X, baby-boomers » qui a également connu un vif succès. Au cours de ce souper intergénérationnel, animé par Marie Grégoire et Liza Frulla, nous avons pu constater que dans le milieu des affaires il n'y a pas une si grande divergence de points de vue entre les générations, mais plutôt des façons différentes de « faire des affaires ».

En terminant, cher membre, je me permets de piquer votre curiosité. Dès le cocktail de la rentrée, en septembre, nous vous présenterons une nouvelle dynamique qui fera jaser au-delà des frontières de la région de Laval. Plusieurs projets ont évolué en cours d'année et vous serez à même de constater que votre chambre de commerce se démarque de plus en plus par son implication dans le milieu. Restez à l'écoute...

Je vous souhaite à toutes et tous à un bel été!

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



**Chantal Provost, MBA**  
Directrice générale

C'est une année riche en réflexion qui se termine et qui aura permis plus que jamais de renforcer le rôle essentiel que joue la Chambre de commerce et d'industrie de Laval au sein de la communauté économique lavalloise. La planification stratégique 2011-2014, telle que décrite dans le texte du président de la Chambre, témoigne du travail accompli par tous les gens qui se sont impliqués de près ou de loin dans cet exercice exigeant. Je tiens d'ailleurs à les remercier personnellement pour leur apport exceptionnel tout au long du processus. C'est grâce à leur implication sans borne qu'il a été possible de réaliser cette démarche.

La Chambre de commerce et d'industrie de Laval a la chance d'évoluer dans une région où le dynamisme et la vitalité sont en constante évolution. Adapter les services de la Chambre aux exigences et à la réalité de ce milieu constitue pour elle une vision que nous mettrons tous ensemble en place au cours des prochaines années.

Je vous donne rendez-vous le 12 septembre pour l'assemblée générale annuelle des membres et pour la première conférence midi de l'année 2011-2012 avec M<sup>me</sup> Isabelle Hudon, présidente de la Financière Sun Life/Québec.

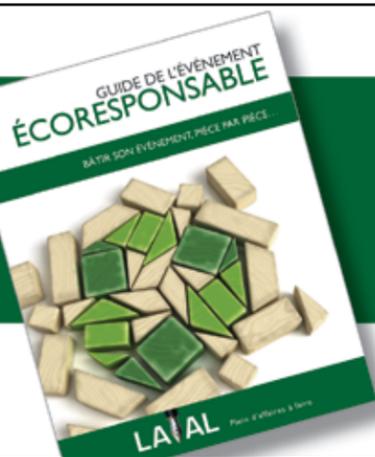
*Je vous souhaite  
un bel été!*

## VOS COORDONNÉES SONT-ELLES À JOUR DANS LE RÉPERTOIRE DES MEMBRES?

Afin de vous assurer de l'exactitude de vos coordonnées dans le répertoire imprimé 2012, il est **très important** de vérifier vos coordonnées en vous rendant sur notre site Web [www.ccilaval.qc.ca](http://www.ccilaval.qc.ca) sous l'onglet « Accès membre | Répertoire des membres ». La date limite pour effectuer vos corrections en ligne est le **26 août 2011**. Après cette date, votre inscription sera publiée tel quel dans le *Répertoire* imprimé qui vous sera livré au début du mois de décembre 2011. Voici quelques informations utiles qui vous aideront à accéder à votre fiche en ligne pour procéder aux modifications :

- Votre nom d'utilisateur est votre adresse courriel que vous avez fournie lors de votre adhésion à la Chambre ;
- Votre mot de passe est votre numéro de membre ou le mot de passe que vous avez choisi lors d'une première inscription en ligne pour l'une de nos activités ;
- Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié? »

Pour demander de l'aide, n'hésitez pas à communiquer avec M<sup>me</sup> Jocelyne Marsolais au 450 682-5255, poste 221.



Du nouveau dans Le Simplificateur<sup>™</sup> de Tourisme Laval! Afin de contribuer aux enjeux actuels du développement durable, notre équipe et nos membres ont collaboré dans le but de proposer des conseils pratiques, des partenaires efficaces et des solutions clés en main qui visent la diminution de l'empreinte écologique lors de l'organisation et de la tenue d'événements.

Téléchargez gratuitement votre *Guide de l'événement écoresponsable* au [www.leSimplificateur.com/enviro](http://www.leSimplificateur.com/enviro).

**LAVAL**  
Plein d'affaires à faire

TOURISME  
**LAVAL**



## LAURÉATS DUNAMIS 2011

### MÉRITAS HOMMAGE



Marcel Alexander, Corporation de la salle André-Mathieu; Gilles Vaillancourt, maire de Laval et président de la CRÉ de Laval.

### ENTREPRISE D'ÉCONOMIE SOCIALE



Robert Lefebvre, CLD de Laval; Béatrice Picard, comédienne, Théâtre Bluff; Gilles Vaillancourt, maire de Laval et président de la CRÉ DE LAVAL; Jacques-Étienne Côté, Théâtre Bluff.

### GESTION DU CAPITAL HUMAIN PRIX LAURIAN-BARRÉ



Jean-Pierre Arsenault, Emploi-Québec Laval; Claude-Marie Boudreau, Physio Extra; Mireille Mathieu, Université de Montréal.

### PRIX TOURISME

- Promotion touristique



Jean-Jacques Beldié, Tourisme Laval; Mélanie Guérin et Alain Guérin, Ciel Aventure Québec (SkyVenture Montréal); Andrée Courteau, Tourisme Laval.

### CADRE, ENTREPRENEUR OU PROFESSIONNEL DE MOINS DE 35 ANS



Jean-Luc Paul, Dessau; Pierre-Étienne Simard, Bio-K Plus International; Normand Belcourt, Groupe Financier TD.

### ENTREPRISE DE SERVICE

- Jusqu'à 15 employés



Vincent Émond, Bell marchés Affaires; Perry Wener et son père Bernie Wener, Perry pièces d'Auto Laval; Guy Charron, Centre Laval

### INNOVATION



Joanne Kennedy, sanofi-aventis Canada; Jean-François Mitchell et François Mitchell, Prisme Technologies.

### PROJET D'INVESTISSEMENT



Alain Girard, CFE Desjardins Laval; Caroline Lefebvre, Lefebvre & Benoit; Robert Teasdale, Investissement Québec.

### DÉVELOPPEMENT DURABLE/ÉCOCITOYENNETÉ



Stéphane Corbeil, TERIS Services d'approvisionnement; Gilles Vaillancourt, maire de Laval et président de la CRÉ DE LAVAL.

- 16 employés et plus



Vincent Émond, Bell marchés Affaires; Claude-Marie Boudreau, Physio Extra; Guy Charron, Centre Laval.

### NOUVELLE ENTREPRISE



Robert Lefebvre, CLD de Laval; Renaud Lavoie, Embrionix Design; Johanne Bertrand, Regroupement des comptables agréés de Laval, Laurentides, Lanaudière; Claude-François Gauthier, BDC.

### RELÈVE ENTREPRENEURIALE OU FAMILIALE



Laurence Vernaire, Banque Nationale Groupe Financier; Jean-François et Philippe D'Astous, Entreprises Yves D'Astous; Réal Jacob, HEC Montréal.

### DISTRIBUTEUR/GROSSISTE



Marc Gauthier, RBC Banque Royale; Johanne Boivin, JOANEL; Alexandre Joly, Raymond Chabot Grant Thornton.

### ENTREPRISE MANUFACTURIÈRE



Bernard Perrault, Banque Laurentienne; Assaad Abdelnour, CLIC International; Christian Provencher, Samson Bélair/Deloitte & Touche.

### PRIX TOURISME

- Développement touristique



Jean-Jacques Beldié, Tourisme Laval; Mélanie Reeves et Geneviève Dutil, Corporation du Mondial Choral; Andrée Courteau, Tourisme Laval.

### PRIX HORS CONCOURS « CHOIX DES MEMBRES »



Claude Labelle, Courrier Laval; Jean-Luc Paul, président de la Chambre qui a reçu le prix au nom du Carrefour Laval; Jacques Lussier, Poupart Bérard Lussier CA.

SERVICES DE GESTION • IMMOBILIER • ACTIFS • BAUX



**Landmark**

Locaux pour bureau  
et commerce à louer  
de 500 à 14 000 pi<sup>2</sup>

**514.845.9113**

landmarkproperties.ca  
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE LANDMARK INC., AGENCE IMMOBILIÈRE

# NOS ENTREPRISES À L'HONNEUR

## ENTREPRISE DU MOIS DÉCEMBRE 2010

### LES PLASTIQUES BALCAN : UN MODÈLE DE SUCCÈS

Cette entreprise, qui a démarré modestement en 1967, est aujourd'hui la plus grande compagnie manufacturière de pellicule de plastique au Canada. La compagnie compte maintenant trois usines, dont deux sont situées à Montréal et la troisième, la plus récente, a été inaugurée à Laval au début des années 2000.

Au Canada, Les Plastiques Balcan, a été la première entreprise manufacturière à produire des pellicules de plastique servant à fabriquer les sacs utilisés par les nettoyeurs à sec et les entreprises de vêtements. Auparavant, ces produits devaient être importés. De plus, la majorité de leurs produits sont créés pour répondre à des besoins spécifiques exprimés par leurs clients.

Grâce à de nouvelles technologies, Balcan a su développer, au fil des ans, divers produits, dont les pellicules plastiques destinées à envelopper tant les bateaux lors de leur remisage hivernal que les maisons préfabriquées. De plus en plus de clients exigent des produits plastiques respectant l'environnement. Ces exigences ont amené l'entreprise à développer de nouvelles générations de pellicules biodégradables, multicouches servant à produire des sacs pour la tourbe, les produits horticoles et les agrégats.

L'innovation, voilà ce qui anime l'équipe Balcan. Cette innovation, stimulée par la demande de nouveaux produits pour répondre aux besoins de la clientèle, nécessite la recherche et le développement de nouvelles technologies, de nouveaux procédés de fabrication, le tout, en ayant en tête le maintien du *leadership* de cette entreprise en matière de protection de l'environnement. L'usine de Laval, qui compte plus de 150 employés, est la plus récente et grâce à des investissements de 40 M\$, ses équipements sont à la fine pointe de la technologie. Il faut mentionner que 75% des produits fabriqués dans cette usine sont exportés à travers toute l'Amérique du Nord.



Louis Gouron, vice-président ventes et marketing, Les Plastiques Balcan ; Jean-Luc Paul, président de la Chambre.

Les efforts de cette compagnie ont été reconnus. En effet, le prix Galéa de l'exportation lui a été remis en 2003 par l'Association canadienne de l'industrie des plastiques (ACIP), et en 2010, l'entreprise a été honorée par la FEPAC (Fédération des Plastiques et Alliances Composites) qui lui a décerné le prix Honoris Innova en matière d'efficacité énergétique.

Contrôler les coûts de production, respecter l'environnement, demeurer compétitif dans une période économique difficile : des défis relevés avec brio par Les Plastiques Balcan !



304, rue Saulnier  
Laval (Québec) H7M 3T3  
www.balcan.com

## ENTREPRISE DU MOIS JANVIER 2011

### GROUPE ESSENTIA



Jean-Luc Paul président de la Chambre ; Serge Rossignol, directeur général adjoint, Carrefour Laval (Entreprise du mois de février 2011) ; Chantal Provost, directrice générale de la Chambre ; Jack Dell'Accio, président Groupe Essentia (Entreprise du mois de janvier 2011) ; Michel Lessard, président du Regroupement des jeunes gens d'affaires de Laval.

Établie à Laval, Essentia est une entreprise fondée en 2006 par monsieur Jack Dell'Accio. Essentia a breveté sa technologie pour fabriquer et mettre en marché des matelas et des oreillers de mousse mémoire naturelle sains et écologiques offrant un confort inégalé et une qualité sans compromis.

La mousse mémoire traditionnelle est un matériel mou, sensible à la chaleur, fait de polyuréthane et de quelques additifs qui en augmentent la densité. Comme cette mousse est composée majoritairement de pétrole et dans le but d'en proposer une alternative saine et écologique, Essentia a développé et conçu la seule mousse mémoire naturelle au monde.

Essentia est très fière de son appartenance à différents groupes qui oeuvrent dans le domaine de la protection de l'environnement et de poser des gestes écocitoyens.

- L'entreprise Essentia est approuvée par « Green America ».

Cette approbation impose à Essentia d'utiliser des pratiques extraordinaires et innovatrices dans la fabrication de ses produits afin de respecter des normes environnementales sévères.

- 1 % Pour La Planète (PLP)

Essentia est membre de cette association qui vient en aide aux groupes environnementaux. Elle donne 1 % de ses ventes annuelles à cet organisme.

- Initiative écologique

L'entreprise souhaite récompenser les acheteurs de voitures hybrides et électriques en leur offrant un rabais de 20 % sur tous leurs achats de produits fabriqués par Essentia.

Au cours des années, le chiffre d'affaires d'Essentia n'a cessé de croître. Cette entreprise vend ses produits dans plus de 12 pays. Ses points de vente initiaux sont situés à Laval et Toronto ; depuis 2010, Essentia a ouvert trois autres magasins à Vancouver, Los Angeles et New York.

Essentia : un modèle unique en son genre où écologie rime avec succès !



2760, boulevard Daniel-Johnson  
Laval (Québec) H7P5Z7  
Téléphone : 450 688-8111  
www.myessentia.com/fr/

## ENTREPRISE DU MOIS MARS 2011

### SOTECH NITRAM

Depuis 1981, Sotech Nitram a réussi à se bâtir une solide réputation à titre d'intermédiaire dans le secteur de la logistique du transport routier. Aujourd'hui, le transport routier demeure l'un des secteurs clés de l'entreprise. Son infrastructure de services lui permet de concrétiser un nombre important de transactions mettant en valeur ses milliers de partenaires d'affaires, ce qui donne à ses clients une solide assurance quant à la qualité et à l'assiduité de ses services.



Michel Lessard, président du RJGAL ; Jean-Luc Paul, président de la Chambre ; Richard Martel, président-directeur général de Sotech Nitram ; Chantal Provost, directrice générale de la Chambre ; André Martin, fondateur de Sotech Nitram ; Marc-François Rouleau, directeur des ventes à Courrier Laval.

#### La mission de Sotech Nitram

« Dans un esprit de partenariat, aider nos clients à devenir plus performants en matière de logistique et ainsi leur permettre d'offrir des produits de qualité, à moindre coût et au bon moment ! »

#### Les forces de Sotech Nitram

- Son capital humain ;
- Ses partenaires ;
- Son bilan financier ;
- La confiance de ses clients.

#### Un guichet unique en matière de logistique !

Sotech Nitram œuvre dans le secteur de la logistique depuis 30 ans. C'est l'un des plus importants intermédiaires en logistique (3PL) au Canada, aux États-Unis et au Mexique. L'équipe de Sotech Nitram agit comme un maillon important entre transporteurs et entreprises

exportatrices et importatrices. Grâce à ses nombreux partenariats, Sotech Nitram se veut une solution de choix pour l'ensemble des besoins logistiques :

- Transport terrestre et intermodal ;
- Gestion de projet logistique ;
- Transitaire international (maritime et aérien) ;
- Entreposage ;
- Plan de contingence ;
- Services-conseils ;
- Assurance cargo ;
- Impartition logistique.

#### La vision de Sotech Nitram

Exécuter sa stratégie de croissance organique, d'acquisition et de partenariat stratégique et de diversification de ses solutions logistiques et ainsi devenir l'un des plus importants fournisseurs logistiques non immobilisés en Amérique du Nord.

#### Le portrait de Sotech Nitram en sept points :

1. 12 000 transactions logistiques annuellement ;
2. Près de 600 clients satisfaits ;
3. Plus de 200 000 pi<sup>2</sup> d'entreposage de tous genres avec des disponibilités de pont roulant, charriot élévateur, rail, voie de desserte ;
4. Une expertise pour gérer des projets logistiques, et ce, tout en s'assurant de respecter les exigences que comportent de tels mandats ;
5. La capacité d'assurer les marchandises ;
6. Un partenariat avec les équipes de ses clients pour optimiser leur chaîne logistique en collaboration avec leurs fournisseurs ;
7. La capacité d'assister ses clients dans tous les mouvements de marchandises par voies terrestre, maritime et aérienne à travers l'Amérique du Nord.

Sotech Nitram fête cette année son trentième anniversaire. Sa recette : une approche d'équipe avec ses clients, avec ses partenaires et au sein de son personnel.

Félicitations à l'équipe Sotech Nitram pour son rayonnement et son énergie !



1695, boulevard Laval, bureau 400  
Laval (Québec) H7S 2M2  
Téléphone : 450 975-2100  
www.sotechnitram.com

## ENTREPRISE DU MOIS FÉVRIER 2011

### LE CARREFOUR LAVAL ET SON « QUARTIER GOURMET »



Jean-Luc Paul président de la Chambre ; Serge Rossignol, directeur général adjoint, Carrefour Laval (Entreprise du mois de février 2011) ; Chantal Provost, directrice générale de la Chambre ; Jack Dell'Accio, président Groupe Essentia (Entreprise du mois de janvier 2011) ; Michel Lessard, président du Regroupement des jeunes gens d'affaires de Laval.

C'est en novembre 2009, après 14 mois de travaux, que le Carrefour Laval a levé le voile sur des espaces fraîchement rénovés et sur son *Quartier gourmet*, un tout nouveau concept de restauration où la qualité du service, le décor, la variété et la présentation des mets répondent au goût des consommateurs d'aujourd'hui.

Pour Cadillac Fairview, il s'agissait d'un investissement de 54 millions, dont le but était d'inscrire la diversité culinaire au menu de l'expérience de magasinage.

En adhérant au programme *LE VERT, ÇA RAPPORTE* de Cadillac Fairview, le Carrefour Laval s'est hissé au rang de chef de file de l'industrie en matière de protection environnementale, d'efficacité énergétique, de préservation des matériaux et des ressources, d'innovation et de responsabilité sociale.

Avec le Quartier gourmet, le Carrefour réinvente la restauration en centre commercial au Canada. Née d'un concept audacieux, cette nouvelle aire offre aux consommateurs un environnement design, confortable et écologique par :

- L'utilisation d'une vaisselle réutilisable après lavage ;
- Un système de traitement de déchets organiques ;
- L'utilisation de hottes de technologie UV.

Ce concept démontre clairement le niveau d'engagement du Carrefour à réduire l'impact environnemental de ses activités. Ainsi, grâce à ses initiatives écologiques, le volume des déchets acheminés aux sites d'enfouissement est passé de 400 à seulement 50 tonnes.

Cette excellente performance démontre la collaboration exceptionnelle entre le Carrefour Laval et tous les restaurateurs du *Quartier gourmet* qui ont révolutionné leurs pratiques pour mieux protéger l'environnement.

Félicitations à cette entreprise pour cette initiative louable qui sera sans aucun doute imitée pour le plus grand bien de notre planète !



3003, boulevard Le Carrefour  
Laval (Québec) H7T 1C7  
Téléphone : 450 687-2560  
www.carrefourlaval.ca

## PROFITEZ DE VOUS-MÊME À 100 %!



**Romain Fuhrmann**  
Kinésiologue  
Spécialiste en gestion  
des habitudes de vie  
romain.fuhrmann@tennis13.com

Le corps humain est un modèle complexe et haut de gamme. Aucune autre technologie créée par l'homme n'est proche de celle qui compose nos muscles, nos os et nos cellules.

Nous possédons tous ce potentiel, c'est un cadeau offert à la naissance. La question est de savoir comment gérer ce bien tout au long de notre existence. Chacun a sa propre façon de prendre soin de soi et les médecins sont là pour vérifier ou réparer la mécanique, le cas échéant. Mais une telle technologie nécessite de l'entretien afin d'être exploitée à son plein potentiel. Une même personne va vivre un quotidien totalement différent en fonction de l'énergie vitale qu'elle dispose. Le tout est d'adopter un mode de vie qui permet un renouvellement constant à 100 % de notre potentiel.

Êtes-vous fatigué d'être fatigué, stressé, aigri? La nature humaine fait en sorte que nous avons tendance à être pris dans des spirales de vie. Le quotidien engendre du stress et de la fatigue, ce qui engendre un mauvais sommeil. Cela entraîne encore plus de fatigue, ce qui affecte encore plus notre stress, etc. La bonne nouvelle est que cette spirale est réversible. Le fait de vous adonner à une activité physique quotidienne vous permettra non seulement d'évacuer le stress, mais également de renforcer vos muscles, votre tonus et votre endurance. Ainsi, vous allez passer au travers de vos journées avec beaucoup moins d'encombres!

Venir s'entraîner au *gym* n'est pas toujours évident. Certaines personnes ont besoin d'objectifs pour se motiver. C'est pourquoi pratiquer un sport peut être une solution pour vous. Par exemple, se donner comme objectif de courir un 10 kilomètres à une certaine date ou encore la pratique d'un sport comme le golf ou le tennis. Ce genre d'activités est essentiel afin d'avoir un quotidien équilibré. Il est possible d'améliorer la force, la vitesse, l'endurance ou encore la posture de manière à améliorer ses performances dans un sport donné.

Un joueur de tennis peut augmenter de 200% sa capacité physique et son jeu s'il s'entraîne deux fois par semaine à préparer son corps pour la pratique de cette activité.

Nous vous invitons donc à venir nous voir au *gym* du Tennis 13. Vous y trouverez des kinésiologues qui se feront un plaisir de vous aider à développer votre potentiel physique en tenant compte de votre quotidien et de vos objectifs.

Laissez-nous vous aider à atteindre votre plein potentiel!



1013, Autoroute 13  
Laval (Québec) H7W 4V3  
www.tennis13.com

## LA GESTION DU CHANGEMENT



**Karine Allard**  
Conseillère  
en ressources humaines

Avec la nouvelle technologie qui ne cesse de s'améliorer, il faut être prêt à faire face à toute la notion du changement que cela implique et aux enjeux qui y sont reliés. En effet, les employés peuvent être réticents à ces changements, car cela vient briser la routine de travail, une baisse de production peut également se faire ressentir le temps que la période d'adaptation soit passée. Bref, difficile de penser à tout quand on s'apprête à opérer un changement de grande envergure.

### La solution? Impliquer les employés

On parle beaucoup de cette pratique actuellement puisque cela contribue également à la rétention des employés. Les gestionnaires tentent de plus en plus de prendre en considération l'avis de leurs employés lorsque vient le temps de prendre des décisions, mais le font-ils réellement? On croit souvent qu'en demandant le point de vue des employés sur un changement ceux-ci se sentent impliqués dans l'organisation. En effet, cela ne suffit pas de maximiser leurs idées, encore faut-il les mettre en pratique ou, du moins, prendre le temps de vérifier la faisabilité de ce qu'ils proposent. Les employés talentueux sont souvent les mieux placés pour apporter des idées puisque ce sont eux qui effectuent le travail au quotidien. On a donc tout à gagner de les consulter pour cerner les bons changements à apporter. La plupart des dirigeants veulent des employés qui font preuve d'initiative. Alors, il ne reste plus qu'à les écouter!

### Voir les manquements comme une façon de s'améliorer!

Une autre piste intéressante est de tirer des leçons des erreurs des employés afin d'améliorer les méthodes de travail. Cela ne veut pas dire que l'on ne réprimande plus les employés, mais simplement être davantage à l'écoute, et attentif aux types d'erreurs qui pourraient se répéter s'il n'y a pas de changement. L'objectif n'est pas de trouver un coupable, bien au contraire, c'est d'utiliser tous les moyens possibles pour éviter que cela ne se reproduise. Souvent, l'ouverture d'esprit, l'écoute et la collaboration de nos équipes, aide à se perfectionner et à intégrer de nouvelles structures.

Bien sûr, ces modes de gestion sont parfois connus des gestionnaires, mais encore faut-il prendre le temps de les mettre en pratique. Dans le contexte du marché de l'emploi d'aujourd'hui, les tâches au quotidien sont souvent très lourdes pour mettre de l'avant de telles pratiques et on a tendance à les mettre de côté. Par contre, à long terme, c'est sans doute un investissement intéressant pour l'entreprise et c'est peut-être ce qui distingue la réussite du changement.



3246, avenue Jean-Béraud  
Laval (Québec) H7T 2S4  
Téléphone: 450 682-8700  
www.adecco.qc.ca

## QU'EST-CE QUI EST PLUS RAPIDE QU'UN PAIEMENT COMPTANT?



**Louise Laporte**  
Représentante régionale  
Services aux commerçants  
TD Canada Trust

### Les cartes Opérations sans contact « Rapides comme l'éclair »

La technologie des cartes sans contact constitue la dernière nouveauté au sein de l'industrie. Elle accélère et facilite le traitement des opérations. Nous prévoyons que le nombre de cartes de débit et de crédit sans contact augmentera au cours des prochaines années, et nous aiderons les commerçants à demeurer à l'avant-garde.

Pour les opérations par *Visa PayWave* ou *Mastercard PayPass*, sans contact à la fois par cartes EMV et cartes à bande magnétique, nous offrons l'installation, la formation et l'entretien des terminaux nécessaires à ces systèmes de paiement.

L'industrie des paiements évolue au gré de la demande. Vous pouvez compter sur les *Services aux commerçants TD* pour vous offrir constamment des solutions selon vos besoins et ceux de vos clients.

### Captez les ondes et stimulez vos affaires

En montrant simplement leur carte à la caisse enregistreuse, vos clients peuvent désormais régler leurs achats en un tour de main grâce à la nouvelle carte *Visa PayWave* ou *Mastercard PayPass*.

Il suffit pour le consommateur de présenter cette nouvelle carte sans contact, dotée d'une micro-puce et d'une antenne radio, devant un lecteur sans contact sécurisé pour régler rapidement ses achats, en toute sécurité. Lorsque la carte est passée à proximité d'un lecteur spécial, la transaction est ensuite traitée sur le réseau et figure sur le relevé du client comme ses achats réglés par carte de crédit.

Ces cartes offrent aussi les avantages suivants aux commerçants et aux entreprises :

- **Rapidité de traitement.** Sans signature ni NIP à entrer, et sans monnaie à rendre, une opération peut être réglée en moins d'une seconde. Ce type de terminal est idéal pour les entreprises à service rapide et à fort achalandage où la rapidité du débit est primordiale, comme les cafés, les kiosques à journaux, les cinémas ou les restaurants.
- **Convivialité.** Le titulaire de la carte suit tout simplement les messages-guides à l'écran et lorsque l'opération est autorisée, un « bip » se fait entendre. Aucun reçu n'est nécessaire, mais il est possible pour le client d'en faire la demande.
- **Gain de temps et d'économies.** En servant vos clients plus rapidement, vous réduirez les délais et les files d'attente. Comme vous aurez moins d'argent comptant à manipuler, vous réduirez les risques d'erreurs et les coûts liés à la gestion des espèces. Par ailleurs, l'émission d'un moins grand nombre de reçus réduira vos dépenses de papier.

- **Sécurité du traitement.** La carte ne quitte jamais les mains du client. Le processus d'authentification dynamique des données (DDA) garantit que seule une carte Visa valide possédant la fonction *Visa PayWave* ou *Mastercard PayPass* est acceptée.

- **Augmentation des ventes.** Comme le règlement des opérations est rapide et commode, les clients vivent une expérience plus agréable, ce qui pourrait les inciter à effectuer des achats additionnels.

### TD Services aux Commerçants

Pour joindre madame Laporte :  
louise.laporte@td.com  
Téléphone : 514 467-8583



## POUR POUVOIR COMPTER SUR VOS CRÉDITS D'IMPÔT À LA RS&DE, ASSUREZ-VOUS DE DISPOSER D'UNE DOCUMENTATION TECHNOLOGIQUE ADÉQUATE!



**Claude Alie, ing.**  
Directeur principal, fiscalité  
Samson Bélair/Deloitte  
& Touche s.e.n.c.r.l.

Le programme de crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) soutient nos entreprises afin d'innover et de faire avancer le progrès technologique. Ce programme a toujours exigé que les réclamants soient en mesure de fournir des preuves (sous différentes formes) démontrant l'existence des activités de développement.

De plus en plus, l'Agence du revenu du Canada (ARC) demande à consulter cette documentation lors de leur vérification et une lacune documentaire se soldera fréquemment par un refus des crédits RS&DE. Lors d'une vérification, l'ARC voudra s'attarder à la documentation « contemporaine », c'est-à-dire la documentation qui est produite au fur et à mesure de l'évolution des travaux de RS&DE. En PME, la documentation contemporaine devient un enjeu important, celle-ci disposant de moins de ressources qu'en grande entreprise.

Malgré cette réalité, l'ARC exigera de la PME une documentation contemporaine suffisante, c'est-à-dire préparée au fur et à mesure de l'évolution du projet et qui vient appuyer les efforts de toutes les étapes expérimentales. La documentation produite en PME est normalement plus orientée sur l'information qui décrit les résultats d'un projet (caractéristiques des techniques développées, etc.). Or, pour la RS&DE, ce n'est pas le résultat du projet, mais plutôt la démarche qui a été suivie qui doit être documentée.

En fait, si les travaux ne sont pas de nature expérimentale ou directement en lien à ceux d'expérimentation, ils ne sont pas admissibles. Conséquemment, il faut que la documentation, venant appuyer une réclamation, puisse démontrer cette nature expérimentale des activités (ou comment celles-ci y étaient liées) en mettant l'accent, non pas sur ce que l'entreprise a réussi à faire, mais plutôt sur ce qu'elle a dû faire pour parvenir aux objectifs technologiques ou pour constater un échec. À titre d'exemple, cette documentation doit démontrer les différentes tentatives de développement et surtout celles intermédiaires qui ont échoué ou qui ont partiellement échoué, ce qu'elles ont révélé, et, finalement, comment la nouvelle connaissance ou le savoir-faire technique acquis à la suite d'essais, par exemple, permettait de passer à l'étape suivante.

Nous recommandons donc fortement à toute entreprise désirant se prévaloir des crédits à la RS&DE de s'assurer d'assembler la documentation nécessaire, et consulter, au besoin, un professionnel en RS&DE afin de mettre en place les processus qui permettront d'assurer à l'avenir une documentation contemporaine adéquate.

**Deloitte.**  
Samson Bélair/Deloitte & Touche

Les Tours Triomphe  
2540, boulevard Daniel-Johnson  
Bureau 210  
Laval (Québec) H7T 2S3  
Téléphone : 450 978-3500  
www.deloitte.ca

## MES EMPLOYÉS SONT-ILS MES PIRES ENNEMIS? UN SAGE VOUS DIRAIT QUE NOUS FINISSONS TOUJOURS PAR AVOIR LES EMPLOYÉS QUE NOUS MÉRITONS...



**Denis Chênevert,**  
Professeur agrégé  
Animateur à la Formation  
des cadres et des dirigeants

Combien de gestionnaires, de superviseurs, d'entrepreneurs affirment qu'ils ne savent pas quoi faire avec les employés difficiles, qu'ils ne savent pas quoi faire face aux conflits qui éclatent dans leurs équipes de travail, qu'ils marchent sur des œufs ne sachant pas s'ils doivent être plus autoritaires ou souples? Combien ont peur de réprimander un employé et de recevoir « illico » une lettre de démission sur leur bureau? Combien sont déçus de leur nouvel employé qui pourtant était si prometteur en entrevue? Combien encore n'arrivent pas à donner le bon *feedback* au bon moment? Comment récompenser les meilleurs sans pour autant décourager les autres?

Il ne s'agit pas de dresser un portrait noir de la gestion du personnel et encore moins des employés eux-mêmes. Dans les faits, peu de gens sont de mauvaise foi tant du côté des employés que des gestionnaires. Avant de dire que vous n'êtes pas fait pour gérer des gens ou que vous n'arrivez pas à tirer le meilleur des membres de votre équipe, avez-vous pensé à vous doter des connaissances essentielles en matière de gestion du personnel? En tant que gestionnaire, sachez qu'apprendre sur le tas, sans outils et connaissances essentielles, peut être pénible, long, peu efficace et parfois même décourageant. Les organisations qui connaissent du succès savent très bien qu'il n'est pas possible de tirer le meilleur de leurs gestionnaires et ces derniers de leurs employés en laissant place à l'improvisation. Nous finissons toujours par avoir les employés et les résultats que nous méritons.

Si on considère que 86% des personnes embauchées sur la base d'une seule entrevue ne font pas l'affaire et que le coût d'un départ non planifié correspond en moyenne à plus d'une année de salaire, il y a lieu de se questionner sur les techniques à utiliser. Des questions telles que : « Quelles sont vos plus grandes qualités et vos pires défauts? », ne permettent pas d'évaluer les compétences des candidats. Ni d'ailleurs des questions hypothétiques sur le futur du genre : « Que feriez-vous dans telle situation? » Des années de recherche et de pratique suggèrent que les questions comportementales se référant aux expériences passées du candidat sont les meilleurs déterminants des comportements futurs. Comme le dit le vieil adage : le passé est garant de l'avenir...

### L'idée est simple :

En tant que gestionnaires, et ce, même si certains sont dotés d'un *leadership* naturel, il y a des outils essentiels de base, sans recette magique, mais des outils éprouvés depuis de nombreuses années qui vous permettront d'atteindre vos objectifs et de faire progresser votre carrière, car vous ne serez jamais meilleur que le niveau de performance atteint par votre équipe.

## HEC MONTRÉAL

Édifice Côte-Sainte-Catherine  
3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine  
Montréal (Québec) H3T 2A7  
Téléphone : 514 340-6000  
www.hec.ca

*Monsieur Chênevert est animateur du séminaire de HEC Montréal : Assumez efficacement vos responsabilités de gestion de votre personnel qui se tiendra les 23-24 février et 15-16 mars 2012.*

### BLOC GÉNÉRIQUE

Direction générale : Chantal Provost  
Coordination : Suzanne Ménard  
Révision des textes : Suzanne Ménard, réviseuse linguistique  
Direction des ventes et publicité : Stéphane Houle  
Conception et infographie : Intégrale – stratégie, créativité et développement  
Impression : Imprimerie Gibraltar  
Chambre de commerce et d'industrie de Laval  
www.ccilaval.qc.ca

DÉPÔT LÉGAL :  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 1196-7722



**Poupart Bérard Lussier CA INC.**  
Comptables agréés (SPRCP)

Partenaire en affaires  
depuis plus de **30 ans**



### NOTRE MISSION :

Aider au développement et à la croissance des petites et moyennes entreprises.

### NOS SERVICES :

- CERTIFICATION
- FISCALITÉ
- GESTION-CONSEIL
  - Assistance aux réclamations de crédits d'impôt à la R&D
  - Assistance au financement des projets d'acquisition ou d'expansion
  - Assistance dans les projets de fusion, acquisition ou vente
  - Conseils

# MERCI À TOUS NOS PARTENAIRES ET COMMANDITAIRES

# 22<sup>e</sup>

## TOURNOI DE GOLF 6 juin 2011



Chambre  
de commerce et d'industrie  
de Laval

Tout y converge.  
Tout en émerge.

En collaboration avec:



## PARTENAIRES MAJEURS



Raymond Chabot  
Grant Thornton



Desjardins  
Centre financier  
aux entreprises Laval

## PRINCIPAUX PARTENAIRES

VACANCES  
AIR CANADA  
VACATIONS



AIR CANADA



co-opérateurs  
Une place de choix™



Au centre-ville  
CENTROPOLIS

COURRIER  
LAVAL  
www.courrierlaval.com



Raymond Chabot  
Grant Thornton



## COMMANDITAIRES

Body Shop  
Café Dépôt  
CFE Desjardins Laval  
Château Royal  
Chez Cora  
Boulevard Le Carrefour  
Cima+  
CISCO  
Clarins  
Costco Wholsale

Couche-Tard  
Développement mental APL  
Enseignes Pattison  
Équation Groupe Conseil  
FELLICE stratégies humaines  
Furst Management inc.  
Groupe GNB Services inc.  
Imprimerie Gibraltar  
Innov\_IT  
Intégrale stratégie, créativité  
& développement

Jeunes au travail  
KBoom  
Le Groupe Thomas  
Le Palace  
Lefebvre & Benoit  
Manoir Saint-Sauveur  
MC VENTILATION  
ONIVO  
Pâtisserie le Fraisier  
Productions Fidel (Showtime)

Roma  
SAAQ- Vimont  
SÉPAQ  
Services aux entreprises  
Mouvement Desjardins  
Services de café Van Houtte S.E.C.  
Spa Tremblant  
Station Mont Tremblant  
Intrawest  
Vignoble Rivière du Chêne



### L'EXPÉRIENCE TABLE 51

La vaste gamme de délices que nous proposons sont choisis spécifiquement pour éveiller les papilles, même celles les plus fines. Une ambiance chaleureuse et chic vous attend dès que vous entrez !

VENEZ VIVRE L'EXPÉRIENCE TABLE 51...



### LE MENU

Notre menu est conçu pour vous offrir une variété exceptionnelle de gastronomie inégalée avec un talent distinctif; Que se soit avec nos tacos de homard, nos hamburgers, notre poutine au boeuf braisé ou un de nos sandwiches inimitables, nous voulons nous assurer que vous serez enchantés !

EXPÉRIMENTER LE 51 EST UN FESTIN POUR LES SENS....



### LA TERRASSE

Table 51 est le seul restaurant à offrir une magnifique terrasse urbaine en plein coeur du Carrefour Laval.



CARREFOUR LAVAL  
3035, BOUL. LE CARREFOUR, LAVAL,  
QUÉBEC H7T 1C8  
450-781-8851 WWW.TABLE51.COM