

# AFFAIRES



PME  
LES RITUELS  
FUNÉRAIRES 2.0  
PAGE 7

**JEAN-PHILIPPE DÉCARIE**  
Toutes les chroniques de  
Jean-Philippe Décarie:  
[affaires.lapresse.ca/decarie](http://affaires.lapresse.ca/decarie)

VIE AU TRAVAIL

## LE BURN-OUT CONTINUE DE FAIRE DES RAVAGES

Depuis 15 ans, le taux d'absentéisme au travail lié à la maladie mentale est passé de 30 % à plus de 50 %. Une situation qui coûte cher aux entreprises. Si bien que de plus en plus d'entre elles cherchent des ressources pour soutenir les employés malades ou à risque.

Un reportage d'Isabelle Massé, en pages 2 et 3



PHOTO AP



TECHNO  
LE BLACKBERRY  
« BON TROISIÈME »  
PAGE 6

PHOTO GEOFF ROBINS, LA PRESSE CANADIENNE

**OUVERT** Le plus GRAND concessionnaire Cadillac au Canada

Véhicule de démonstration



LA NOUVELLE  
CADILLAC ATS EST ARRIVÉE.



**CTS BERLINE 2012**  
Blanc diamant, toit ouvrant,  
groupe garniture cuir, sièges chauffants,  
et beaucoup plus. 10 000 km  
**34 999\$** + taxes



**Brossard**  
Cadillac

2555, boul. Matte, angle Taschereau  
450 619-6669 1 855 619-6669

[www.brossardcadillac.com](http://www.brossardcadillac.com)

## LA PRESSE AFFAIRES VIE AU TRAVAIL

## REPÈRES

DOLLAR CANADIEN

**102,11** cUS

VARIATION

Semaine dernière **-0,05** cCette année **+3,78** c**0,7878** €

VARIATION

Semaine dernière **+0,0045** €Cette année **+0,0327** €SOMME REQUISE  
POUR ACHETERUn dollar US **97,93** cUn euro **1,2694** \$TAUX PRÉFÉRENTIEL  
DES BANQUES **3,00** %TAUX DE LA BANQUE  
DU CANADA **1,00** %TAUX DE LA  
RÉSERVE FÉDÉRALE  
AMÉRICAINNE **0,25** %

OR (New York)

**1758,00** \$USVar. 1 SEMAINE **-1,16** %Var. 1 AN **+4,56** %

PÉTROLE

West Texas Intermediate,  
contrat à terme**91,86** \$USVar. 1 SEMAINE **+2,20** %Var. 1 AN **+7,35** %

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT

Juillet **0,2** %Variation annualisée **1,9** %

BALANCE COMMERCIALE

août **-1,3** milliardINDICE DES PRIX  
À LA CONSOMMATIONAnnuel (août) **1,2** %Sans éléments volatils **1,6** %

TAUX DE CHÔMAGE

Septembre (désaisonnalisé)

CANADA **7,4** %Québec **8,0** %Ontario **7,9** %Montréal **8,2** %Toronto **8,5** %Calgary **4,7** %TAUX D'EMPLOI  
AU CANADASeptembre (désaisonnalisé) **66,8** %

EMPLOIS CETTE ANNÉE

CANADA **211 000**Québec **93 900**Montréal **45 300**RÉMUNÉRATION  
HEBDOMADAIRE  
MOYENNEJuillet **906,68** \$Variation annuelle **+4,1** %

MISES EN CHANTIER

Septembre Base annuelle

CANADA **19 750** **220 215**Québec **3 662** **42 515**Ontario **1 916** **23 690**

COMMERCE DE DÉTAIL

Juillet **+0,7** %Variation annuelle **+3,0** %

VENTES AUTOS NEUVES

Mois **+47,2** %Variation annuelle **+3,3** %

NOTE: Dans tous les cas, il s'agit des données les plus récentes disponibles, à la fermeture des marchés vendredi dernier. Sources: Bloomberg, Statistique Canada et la SCHL

## ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

# Le « fléau de l'heure » pour les entreprises



ISABELLE MASSÉ

À u moment où le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'agence de publicité kbs+p lancent une campagne de sensibilisation à la dépression comme maladie, la firme Ipsos Reid dévoile les résultats d'un sondage confirmant la nécessité d'encadrer et détecter les cas d'épuisement professionnel (*burn-out*) et de dépressions en milieu de travail.

Plus d'un employé sur cinq dit souffrir de dépression actuellement et 16 % des répondants admettent avoir déjà souffert d'un épisode de dépression. « Le pourcentage des diagnostics liés à la maladie mentale est de plus en plus important, dit Claude Di Stasio, vice-présidente, affaires québécoises de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes. Il est passé de 30 % à 40 % de 1996 à 2012. »

Florent Francoeur, de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, confirme la tendance. « Il y a 15 ans,

30 % des absences étaient liées à la maladie mentale, note le PDG. Aujourd'hui, le pourcentage se situe entre 50 % et 60 %. La maladie mentale est le fléau de l'heure pour les organisations en Amérique du Nord. Leur budget médicamenteusement augmente de 10 % par an. Par ailleurs, les antidépresseurs sont la deuxième catégorie de médicaments la plus vendue au Québec. »

formés sur la détresse psychologique, mais trop peu encore seraient bien outillés pour faire face à une telle situation (voir autre texte).

« Le Centre pour la santé mentale en milieu de travail a été créé en 2007, alors qu'on voyait une progression dans les réclamations d'invalidité, dit Mike Schwartz, vice-président prestations collectives de la Great-West. On voyait

l'information. Le Centre est accessible gratuitement. »

Les causes

Les causes expliquant la progression des cas détectés et des réclamations faites aux compagnies d'assurances sont multiples.

Récemment à Paris, Jean-Claude Delgènes, directeur du cabinet de prévention des risques professionnels Technologia, soulignait dans le cadre d'un colloque que « les exigences de la vie professionnelle sont de plus en plus fortes et qu'elles mettent les salariés sous pression ».

La faute à quoi, à qui, selon lui? « Les nouvelles technologies de l'information, le chômage de masse qui dure, de nouvelles organisations du travail aggravées par l'exigence de rentabilité, des objectifs de moins en moins réalistes et une gouvernance non-respectueuse de l'humain. »

En France, certains plaident d'ailleurs pour que le *burn-out* soit reconnu comme une maladie professionnelle et pour que les directeurs des ressources humaines des entreprises mettent « un filet de protection autour des salariés en négociant des accords de prévention et en ouvrant le débat dans l'entreprise. »

« Le pourcentage des diagnostics liés à la maladie mentale est de plus en plus important. Il est passé de 30 % à 40 % de 1996 à 2012. »

— Claude Di Stasio, vice-présidente, affaires québécoises de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

Réalisé pour le compte du Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West, le sondage d'Ipsos Reid met en lumière la situation des dirigeants d'entreprise face à la maladie. Plus de 80 % des gestionnaires pensent qu'ils doivent intervenir auprès d'un employé présentant des symptômes de dépression et le tiers ont été

aussi les employeurs au prise avec des cas sans savoir quoi faire. On a décidé de donner de l'information aux employeurs pour qu'ils comprennent mieux la situation, pour augmenter les connaissances sur la maladie et les pousser à passer à l'action. Tout est sur l'internet. Vous n'avez pas besoin d'être un de nos clients pour avoir accès à

## Plus de place aux femmes sur le



PHOTO JACQUES BOISSINOT, ARCHIVES LA PRESSE CANADIENNE

L'ex-ministre des Finances et ex-présidente du Conseil du Trésor Monique Jérôme-Forget brosse un beau portrait statistique de l'avancée des femmes sur tous les fronts du marché du travail depuis quelques décennies dans son essai *Les femmes au secours de l'économie*.

### RUDY LE COURS L'ÉCONOMIE QUI S'ÉCRIT

Pour qu'une économie soit performante, il importe que ses entreprises optimisent leurs ressources, à commencer par la mise en valeur des talents de leur personnel.

Or, celui des femmes, en particulier celles qui œuvrent dans des fonctions administratives décisionnelles, reste encore bien sous-utilisé.

« La culture du milieu de travail est encore tributaire d'un modèle de carrière

implanté dans les années 50 à une époque où les femmes s'occupaient des enfants à la maison, déplore Monique Jérôme-Forget. Le monde du travail ne s'est pas adapté à la présence accrue des femmes dans cet univers favorisant incontestablement les hommes. »

Dans son essai à la fois précis, concis et lumineux *Les femmes au secours de l'économie Pour en finir avec le plafond de verre*, celle qu'on a déjà surnommée la Dame de fer du Québec cerne bien ce modèle qui doit changer.

On juge la capacité d'une personne à assumer de plus

grandes responsabilités à son assiduité, en particulier durant sa trentaine alors que commence l'ascension professionnelle. C'est précisément durant cette période de leur vie que les Québécoises mettent leurs enfants au monde et sont forcément moins présentes sur le marché du travail.

« Le fait même d'être mère sèmera un doute quant à la capacité d'une femme de s'engager pleinement dans sa carrière, écrit-elle. Un tel critère ne s'applique pas aux hommes, car la paternité est toujours perçue comme un signe de stabilité. C'est un double standard! »

L'ex-ministre des Finances et ex-présidente du Conseil du Trésor brosse un beau portrait statistique de l'avancée des femmes sur tous les fronts du marché du travail depuis quelques décennies.

Elle recense aussi les progrès accomplis pour que les femmes rattrapent les hommes dans leurs conditions de travail tout en rappelant la plus grande réalisation de son engagement politique: l'équité salariale dans la Fonction publique.

Constat

Un constat à la fois lucide et triste s'impose cependant

## LA PRESSE AFFAIRES VIE AU TRAVAIL



« Il y a 15 ans, 30 % des absences étaient liées à la maladie mentale, note Florent Francoeur, de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Aujourd'hui, le pourcentage se situe entre 50 % et 60 % ».

PHOTO FOURNIE PAR PHOTO.COM

## DÉTECTION

## Les entreprises peu outillées

ISABELLE MASSÉ

Les milieux de travail sont encore trop peu outillés en matière d'appui et de détection de la dépression et de l'épuisement professionnel. « Les outils existent, note Florent Francoeur, PDG de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. On est capables de former des gestionnaires, mais il reste encore beaucoup de travail à faire. »

Cela dit, face à la maladie mentale, la responsabilité se partage entre l'employeur et le travailleur malade ou à risque, selon l'Ordre. « L'employé qui constate qu'il est fatigué ou triste au travail devrait être capable de se poser des questions et en parler à son patron, explique Florent Francoeur. Et ce dernier devrait être capable de se demander quoi faire. Son employé a-t-il besoin de plus de défis? A-t-il trop de travail? Le climat de travail est-il bon? Le patron devrait ensuite pouvoir chercher de l'aide au service de ressources humaines. »

## Intérêt à la hausse

On remarque tout de même une hausse de l'intérêt des gestionnaires face à la détection de la maladie mentale et l'appui à apporter aux employés. « On nous appelle pour nous demander des outils et des ateliers, affirme Florent Francoeur. On a d'ailleurs un programme en partenariat avec la Fondation des maladies mentales depuis 2008. La performance et les objectifs de productivité des entreprises créent du stress et de la pression pour toutes les catégories de travailleurs. »

## LA DÉPRESSION ET LES ENTREPRISES

22 %

Pourcentage de Canadiens qui déclarent souffrir de dépression.

33 %

Proportion des gestionnaires qui ont reçu une formation pour intervenir dans les cas de dépression.

+ de 50 %

Part des absences au travail liées à la maladie mentale.

Sources: Ipsos Reid; Ordre des conseillers en ressources humaines agréés

## marché du travail



Monique Jérôme-Forget

LES FEMMES AU SECOURS DE L'ÉCONOMIE

Pour en finir avec le plafond de verre

Stanké

à ses yeux: l'avancée semble s'essouffler au moment où « la présence accrue des femmes à tous les échelons de l'entreprise est la clé pour composer avec le défi démographique qui se profile à l'horizon ».

Ainsi en est-il de leur très faible représentation aux conseils d'administration des entreprises privées, malgré le fait qu'elles sont désormais plus nombreuses à décrocher des diplômes universitaires.

C'est du talent gaspillé, clame-t-elle, parce que la conciliation travail-famille n'est pas reconnue comme une nécessité pour remplir les hautes fonctions de direction. Les femmes sont ainsi acculées à quitter l'entreprise, à privilégier la famille à la carrière, à ajuster leur niveau d'effort à celui des opportunités réelles d'avancement.

Règle générale, l'entreprise n'est pas prête à accueillir une femme au sein de sa direction après un congé parental. Encore moins de lui laisser miroiter une promotion.

Selon l'auteure, il subsiste des conceptions trop masculines de l'ambition, de la concurrence et du leadership.

Elle dénonce aussi la culture du Boys Club où

sont valorisées des activités peu susceptibles d'attirer les femmes d'emblée, mais qui favorisent le réseautage des hommes.

Il en résulte une perte de compétitivité. « Remplacer un cadre d'expérience qui ne revient pas après un congé parental coûte cher, rappelle-t-elle. Le coût d'opportunité associé à la productivité anémique des femmes démotivées est plus élevé encore. »

L'essayiste rappelle qu'il ne suffit pas de nommer une femme ou deux dans des postes de commande ou au conseil d'administration pour que les choses changent. Il faut une masse critique qu'elle estime à 30 % des fauteuils d'un C.A. par exemple. Elle associe la présence significative des femmes aux conseils à une meilleure gouvernance et à une plus grande unité de vision.

Afin de favoriser un rattrapage, plusieurs entreprises ont adopté une panoplie de mesures pour aménager le travail. Les plus efficaces sont celles qui répondent aux besoins spécifiques du personnel et sont susceptibles d'être adoptées à la fois par les femmes et par les hommes.

Les choses vont trop lentement toutefois, aux yeux de l'essayiste.

Obliger légalement les entreprises à favoriser l'accès des femmes à des postes de haute direction est-il envisageable? Pour l'auteure, cela ne fait aucun doute.

« Il faut que les gouvernements, tant au niveau provincial que fédéral, s'interrogent franchement afin de corriger cette situation, prône-t-elle dans l'ouvrage qui est lancé ce soir. Seule une action concertée, claire et courageuse saura la rectifier. Il faudra le faire non seulement pour assurer l'égalité entre hommes et femmes, mais aussi pour assurer la croissance économique du Québec. »

Monique Jérôme-Forget. *Les femmes au secours de l'économie. Pour en finir avec le plafond de verre.* Stanké. 2012. 187 pages.

## Rio Tinto Alcan veut rouvrir les conventions collectives

Le géant de l'aluminium Rio Tinto Alcan étudie ses options, y compris la réouverture des conventions collectives, afin de réduire ses coûts au cours des 12 à 18 prochains mois pour parer aux défis posés par les difficiles conditions du marché mondial.

La division montréalaise de l'entreprise a fourni des cibles de réduction de coûts pour chacune de ses installations de la planète, mais n'a pas voulu les rendre publiques.

L'entreprise a rencontré la semaine dernière des représentants du syndicat des Travailleurs canadiens de l'automobile pour discuter des inquiétudes des employés quant à la faiblesse du marché mondial de l'aluminium, aux efforts de réduction de coûts et à la fermeture prévue cette année de l'usine de fabrication de cathodes à Arvida. Environ 50 employés touchés par cette fermeture seront déplacés dans d'autres installations. Cette rencontre faisait suite à une

rencontre générale des employés syndiqués, tenue il y a environ 10 jours.

La porte-parole de l'entreprise Claudine Gagnon a déclaré que les installations québécoises de Rio Tinto Alcan, tout comme les autres ailleurs dans le monde, devaient réduire leurs coûts. Les installations d'Arvida font également face à un défi supplémentaire puisqu'elles ne répondront plus aux normes environnementales de la province à partir de 2015.

M<sup>me</sup> Gagnon a précisé que la réouverture des conventions collectives n'avait pas fait l'objet d'une décision formelle, mais que l'option était envisagée.

Selon le président du Syndicat des travailleurs de l'aluminium à Alma, Marc Maltais, le syndicat n'a pas encore rencontré la direction pour discuter de ses demandes.

— La Presse Canadienne

## Vers un mariage GM-Peugeot

PSA Peugeot Citroën et General Motors, liés depuis le début de l'année, envisagent à présent de créer une société commune regroupant les activités automobiles du français et la filiale européenne de l'américain, Opel, rapporte le site internet Latribune.fr.

PSA, contacté par l'AFP, s'est refusé à tout commentaire.

« GM ne commente pas. Nous nous concentrons sur les synergies à réaliser, qui ont été arrêtées dans l'accord de février », a indiqué de son côté un porte-parole d'Opel.

« Le projet à l'étude prévoit la création d'une société commune, détenue à parité par les deux constructeurs », selon une source citée par le site internet.

Cette société commune « regrouperait Opel (filiale allemande de GM) et la division automobile de PSA ou la partie industrielle de ladite division », selon cette source. Ceci exclut donc les autres activités de PSA, que ce soit l'équipementier Faurecia, sa banque PSA Finance et le groupe de logistique Gefco.

Il ne s'agit pour l'instant que d'une étude qui « n'a pas encore été soumise au conseil de surveillance de PSA », mais une décision « pourrait intervenir d'ici à la fin de l'année », poursuit Latribune.fr.

Il n'est pas évident que la famille Peugeot, premier actionnaire du groupe avec 25,4 % du capital et 38,1 % des droits de vote, l'approuve. Ses membres « n'ont



PHOTO ARCHIVES AFP

General Motors et PSA Peugeot Citroën pensent à créer une société commune, selon Latribune.fr.

pas tous les mêmes objectifs et ne sont pas d'accord entre eux », selon Latribune.fr.

Le constructeur français, en grande difficulté, s'est rapproché en début d'année du géant américain qui a pris 7 % de son capital.

Ce projet, s'il voit le jour, ne pourrait se concrétiser avant plusieurs années.

D'ici là, PSA et GM ont mis depuis sur pied des groupes de travail chargés de voir ce que les deux constructeurs automobiles peuvent faire ensemble à moyen terme. Ils doivent présenter leurs conclusions fin octobre.

— Agence France-Presse

## LA PRESSE AFFAIRES

## À L'AGENDA

■ PRÉVISIONS ■ RÉEL BPA: bénéfice par action K: millier M: million G: milliard

## AUJOURD'HUI

Ventes au détail anticipées (É.-U.) sept.: **0,8%** août: **0,9%**

Citigroup BPA 3T: **97,4US**

Gannett BPA 3T: **53,4US**

## DEMAIN

Ind. des prix à la consommation (É.-U.) sept.: **0,5%** août: **0,6%**

Coca-Cola BPA 3T: **50,4US**

Goldman Sachs BPA 3T: **2,24US**

## MERCREDI 17 OCTOBRE

Mises en chantier (É.-U.) sept.: **2,7%** août: **2,3%**

Permis de bâtir (É.-U.) sept.: **1,1%** août: **-1,0%**

Bank of America BPA 3T: **15,4US**

## JEUDI 18 OCTOBRE

Indicateur avancé (É.-U.) sept.: **0,1%** août: **-0,1%**

Ind. de la Fed de Philadelphie (É.-U.) oct.: **0,0%** sept.: **-1,9%**

Aastra Tech. BPA 3T: **3,4US**

## VENDREDI 19 OCTOBRE

Ventes de maisons existantes (É.-U.) sept.: **-2,5%** août: **7,8%**

General Electric BPA: **3T: 36,4US**

McDonald's BPA 3T: **1,48US**

Schlumberger BPA 3T: **1,06US**

## LUNDI 22 OCTOBRE

Brookfield BPA 3T: **37,4US**

Canadien National BPA 3T: **1,51US**

Caterpillar BPA 3T: **2,23US**

Texas Instruments BPA 3T: **40,4US**

Yahoo BPA 3T: **26,4US**

Source: Bloomberg

## POUR NOUS JOINDRE

La Presse Affaires, 7, rue Saint-Jacques, Montréal (Québec) H2Y 1K9  
lpa@lapresse.ca

## SUDOKU

Ce jeu est une réalisation de Ludipresse. Pour plus d'informations: [www.les-mordus.com](http://www.les-mordus.com) ou écrivez-nous à [info@les-mordus.com](mailto:info@les-mordus.com)

			6	1				
	8	7		5			4	
2						8	3	
		4			6			8
		3		8		1		7
	6		1		5			
4		2	9					
5						7	1	
								9

Placez un chiffre de 1 à 9 dans chaque case vide. Chaque ligne, chaque colonne et chaque boîte 3x3 délimitée par un trait plus épais doivent contenir tous les chiffres de 1 à 9. Chaque chiffre apparaît donc une seule fois dans une ligne, dans une colonne et dans une boîte 3x3.

## Solution du dernier sudoku

5	2	1	6	4	7	8	3	9
3	7	9	5	8	1	6	4	2
4	8	6	2	9	3	5	1	7
6	1	4	8	7	5	2	9	3
7	5	8	9	3	2	1	6	4
9	3	2	1	6	4	7	5	8
8	6	7	4	5	9	3	2	1
2	4	5	3	1	8	9	7	6
1	9	3	7	2	6	4	8	5

Niveau de difficulté : MOYEN

2414

Par Fabien Savary

2413

## Sondage sur le service à la clientèle

## Embraer surpasse Bombardier

MARIE TISON

Le brésilien Embraer, nouveau venu sur le marché de l'aviation d'affaires, surpasse Bombardier et quelques autres grands avionneurs quant au service à la clientèle.

Chaque année, deux publications spécialisées, *Aviation International News (AIN)* et *Professional Pilot*, sondent des pilotes et des responsables de flottes corporatives au sujet du service après-vente des fabricants d'avions d'affaires afin d'établir un classement. Ces sondages portent sur divers facteurs, comme la qualité du service dans les centres d'entretien, la disponibilité et le prix des pièces de rechange, la qualité des manuels techniques et la compétence des représentants techniques.

Bombardier, qui s'est souvent retrouvé en queue de peloton, a fait des progrès cette année.

«Nous avons quitté le dernier rang du sondage de *Pro Pilot*, a lancé le président de Bombardier Service à la clientèle, Éric Martel, dans une entrevue téléphonique avec *La Presse Affaires*. Dans le sondage d'*AIN*, nous avons fini parmi les quatre premiers avec le Challenger.»

Dans les deux sondages, l'avionneur américain Gulfstream demeure bien vissé en première place. Mais ce qui cause la surprise dans les deux cas, c'est la montée en force d'Embraer. Dans le sondage d'*AIN*, Embraer se hisse au deuxième rang, alors qu'il était bon dernier en 2011. Dans le sondage de *Pro Pilot*, l'avionneur brésilien se retrouve en troisième place. En 2011, Embraer n'était même



Dans le sondage mené par *Aviation International News*, Bombardier a terminé au quatrième rang grâce à son avion Challenger (notre photo).

pas apparu dans ce palmarès parce que *Pro Pilot* n'avait pas obtenu le nombre requis de réponses (50) pour l'inclure.

M. Martel a indiqué qu'il aurait été difficile pour Bombardier de progresser au même rythme qu'Embraer.

«Nous avons 4000 avions à gérer alors qu'Embraer a quelques centaines d'avions en service, a-t-il souligné. Les gens d'Embraer peuvent presque toucher chacun des clients.»

Il a ajouté que les avions d'Embraer sont encore très récents, ce qui est différent pour Bombardier, qui doit offrir du service pour des avions parfois très âgés. Certains ne sont même plus en production.

## «Un très bon manufacturier»

M. Martel a précisé qu'il ne veut pas diminuer le mérite d'Embraer.

«Nous les connaissons, nous avons été en compétition avec eux du côté des avions commerciaux, a-t-il rappelé. C'est un très bon manufacturier.»

Le service à la clientèle est une des armes principales des avionneurs dans la

par les avionneurs chaque année et ceux-ci ne ménagent aucun effort pour grimper au classement.

M. Martel a toutefois affirmé que Bombardier considérerait ces sondages sur un horizon un peu plus long.

«Si nous regardons les cinq

## «Nous avons 4000 avions à gérer alors qu'Embraer a quelques centaines d'avions en service. Les gens d'Embraer peuvent presque toucher chacun des clients.»

— Éric Martel, président de Bombardier Service à la clientèle

chasse aux clients. Un excellent service après-vente incitera un propriétaire à acheter d'autres produits du même constructeur. Les sondages d'*AIN* et de *Pro Pilot* sont donc attendus avec impatience

dernières années, nous sommes celui qui a fait la plus grosse progression dans le sondage de *Pro Pilot*, a-t-il soutenu.

Il a précisé que Bombardier a apporté des améliorations importantes à ses opérations,

## SERVICE: QUI SONT LES MEILLEURS?

- 1 Gulfstream
- 2 Cessna
- 3 Embraer
- 4 Dassault
- 5 Bombardier
- 6 Hawker Beechcraft

Source: sondage du magazine *Professional Pilot*

mais qu'il faut toujours un certain temps avant que les clients ne le reconnaissent. «Avant de toucher tout le monde, ça prend des années», a-t-il affirmé.

Bombardier Avions d'affaires a notamment ouvert un nouveau centre de distribution de pièces à Francfort, aussi bien pourvu que celui de Chicago. L'avionneur a aussi ouvert des bureaux à Londres et en Russie, en plus de mettre en place un programme pour améliorer la fiabilité des appareils de la famille Challenger. Un programme similaire mis en place pour la famille Global a permis d'améliorer de beaucoup la fiabilité de ces appareils luxueux.

Par ailleurs, Pratt & Whitney Canada (P&WC) a perdu du terrain dans un sondage d'*AIN* sur le service à la clientèle pour les moteurs d'avions d'affaires. L'année dernière, P&WC était en tête du classement pour les turbopropulseurs et en deuxième place, ex aequo avec Rolls-Royce, pour les moteurs à réaction. C'est cette année, le motoriste canadien se retrouve en deuxième place pour les turbopropulseurs et troisième pour les moteurs à réaction, ex aequo avec Honeywell.

## Des informations personnelles égarées par la Banque TD

LA PRESSE CANADIENNE

Environ 1000 clients canadiens de la Banque TD possédant des comptes aux États-Unis pourraient être affectés après que des copies de sauvegarde contenant des informations personnelles eurent été égarées.

Selon Maria Saros, une porte-parole de l'institution financière, des lettres seront envoyées d'ici vendredi aux clients touchés.

Elle a cependant indiqué par courriel que la banque ne classait pas cet incident comme une brèche dans sa sécurité, puisqu'il n'y avait aucune preuve d'activité criminelle.

La TD a par ailleurs confirmé que des documents

de sauvegarde non-encryptés avaient été égarés lors de leur transport, en mars, et qu'elle avait commencé à informer environ 260 000 clients, du Maine jusqu'à la Floride.

La branche américaine de la banque a précisé dans un communiqué qu'elle n'avait aucune preuve d'une utilisation de ces données à des fins inappropriées, et qualifie le tout d'«incident isolé».

Une enquête interne a été enclenchée et l'incident a été rapporté aux autorités.

Les copies de sauvegarde manquantes contenaient des informations personnelles, y compris des informations liées à des comptes bancaires et des numéros d'assurance sociale, a déclaré vendredi à l'Associated Press la porte-parole Rebecca Acevedo.

Selon cette dernière, l'entreprise n'a pas constaté d'utilisation criminelle de ces informations, mais n'en a pas écarté la possibilité et surveille la situation.

La Banque TD a indiqué que les clients touchés verront leurs comptes de crédit placés sous surveillance, en plus de bénéficier d'une protection contre le vol d'identité.

## La Grèce sous pression pour accentuer l'austérité

AGENCE FRANCE-PRESSE

ATHÈNES — La Grèce était soumise hier à la pression de ses grands créanciers internationaux pour accentuer l'austérité budgétaire en échange d'une aide financière vitale, quatre jours avant un sommet de l'UE sur ce sujet, ont indiqué des responsables grecs alors que, selon le premier ministre Antonis Samaras, un accord est en vue.

M. Samaras a assuré au journal *Kathimerini* paru hier que les coupes dans les dépenses et hausses d'impôt requises seraient approuvées «dans les jours à venir» par le Parlement, dans la foulée du sommet européen du 18 octobre qui aura à son ordre du jour la situation de l'économie grecque.

D'ici au 18 octobre, a ajouté le premier ministre, son gouvernement et la délégation de la troïka des créanciers (FMI, UE, BCE) «seront parvenus à un accord sur les mesures budgétaires et les réformes de structure à mettre en œuvre préalable» à l'obtention d'une nouvelle ligne de crédit de 31,5 milliards d'euros, en suspens depuis juin.

La Grèce, en négociations depuis trois mois avec la troïka, estimait qu'un premier train de mesures d'austérité d'un montant de 7,8 milliards d'euros



PHOTO YORGOS KARAHALIS, REUTERS

Le premier ministre de la Grèce, Antonis Samaras, a assuré au journal *Kathimerini* que les coupes dans les dépenses et hausses d'impôt requises seraient approuvées «dans les jours à venir» par le Parlement.

suffirait à débloquer ce prêt. Mais la troïka considère que ces mesures devraient être portées à 9,2 milliards d'euros.

«Nous disons 7,8 milliards, ils disent 9,2 milliards. Il nous faut converger», a indiqué une source du ministère grec des Finances à l'issue d'une réunion samedi avec la délégation d'experts de la troïka.

Ces experts ont souligné que la récession, plus grave que prévu, ne permettrait pas au gouvernement de tenir ses objectifs ni d'assurer les besoins de financement d'un nouveau système public

d'assurance-maladie, qui hérite d'un lourd passif.

L'hebdomadaire allemand *Der Spiegel* a d'ailleurs rapporté hier que ces experts de la troïka avaient finalement conclu après examen que la Grèce aurait besoin de deux années supplémentaires pour mener à bien ses réformes de structure.

Le FMI est prêt à lui sentir ce répit, comme l'a indiqué jeudi sa directrice générale Christine Lagarde. Toutefois, certains pays de la zone euro réticents à prêter plus exigent encore davantage d'efforts d'Athènes.

**AVIS**  
800

**850** AVIS DE DISSOLUTION  
CHANGEMENT DE NOM

AVIS DE DISSOLUTION  
PRENEZ AVIS que la corporation  
CHEVRETHON demandera au Regis-  
traire des entreprises la permission de se  
dissoudre.  
Me Félix Mathieu

# Les pays émergents sonnent l'alarme



**RICHARD DUPAUL**  
LA PLANÈTE ÉCONOMIQUE

C'est un autre signe, peut-être le plus grand de la détérioration rapide et inattendue de l'économie mondiale en deuxième moitié de 2012.

Deux champions de la croissance économique, le Brésil et la Corée du Sud, ont coup sur coup abaissé la semaine dernière les taux d'intérêt face à l'aggravation de la crise européenne.

En soi, rien de surprenant dans le contexte actuel. Sauf que les autorités de ces deux pays, pourtant situés aux antipodes de la planète, font un même constat sévère de la conjoncture actuelle.

«La situation économique intérieure et extérieure s'est détériorée plus brutalement que prévu», a laissé tomber le gouverneur de la Banque de Corée devant les médias mercredi.

Pour sa part, la Banque centrale du Brésil a senti le besoin de promettre de maintenir les taux d'intérêt à un creux historique pour une «période longue», les responsables monétaires disant «s'inquiéter de la crise mondiale».

Un tel engagement est lourd de sens, selon les analystes, car le Brésil vient d'abaisser les taux pour la 10<sup>e</sup> fois consécutive. En l'espace de 14 mois, le taux directeur brésilien, le Selic, a chuté de 5,25 % (!) pour se retrouver à 7,25 %.

Le Brésil, qui planait sur une croissance économique de plus de 7 % en 2010, verra son économie – la plus importante d'Amérique latine – progresser d'un maigre 1,9 %

cette année, selon les nouvelles prédictions de la banque JP Morgan.

Pour lutter contre la crise, le gouvernement a dû annoncer que 40 secteurs de l'industrie et des services seront exonérés de cotisations patronales à partir de 2013. Du jamais vu.

Cela représentera 6,5 milliards US de manques à gagner pour l'État en 2013, et 30 milliards US sur quatre ans. Bref, on prend les grands moyens.

### Vite un second souffle

En fait, tous les gros canons du BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine) sont à la recherche d'un second souffle en raison de la crise européenne qui étrangle leurs exportations.

### «L'incertitude dans les pays avancés touche tous les pays émergents.»

— Olivier Blanchard, économiste en chef du FMI

L'Inde vient de prendre diverses mesures d'envergure sur fond de net ralentissement et de perte de confiance des investisseurs.

La Chine, fer de lance des BRIC (7200 milliards US de PIB, contre 2500 milliards US pour le Brésil), n'est pas épargnée.

La croissance «à deux chiffres» du PIB, en 2010, est tombée à 7,6 % au deuxième trimestre 2012, tandis que les exportations ralentissent et que la consommation intérieure piétine.

Le Fonds monétaire international (FMI) a d'ailleurs présenté un tableau plus pessimiste de l'économie mondiale la semaine dernière.

Dans son dernier rapport, le FMI note que la progression de l'économie dans les pays avancés atteindra 1,3 % cette année, contre 1,6 % l'an dernier et 3,0 % en 2010, en raison notamment des compressions des dépenses publiques.

Quant aux pays émergents, les perspectives sont aussi révisées à la baisse. La raison: la croissance des échanges commerciaux mondiaux va retomber à 3,2 % cette année, contre 5,8 % l'an dernier et 12,6 % en 2010. Le commerce mondial risque donc la panne.

«L'incertitude dans les pays avancés touche tous les pays émergents», affirme Olivier Blanchard, économiste en chef du FMI.

### L'espoir chinois

Pourtant, il y a encore de l'espoir. La Banque mondiale a réussi à trouver une éclaircie dans cet horizon tout en gris. Encore une fois, on le trouve de l'autre côté de la Grande Muraille de Chine.

En effet, Pékin va probablement prendre des mesures «très agressives» pour relancer son économie avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement, a prédit jeudi le président de la Banque mondiale, Jim Yong Kim.

Après «des discussions avec les autorités chinoises, je suis complètement convaincu qu'ils comprennent exactement la nature du problème et prennent toutes les mesures», a-t-il ajouté.

Le 18<sup>e</sup> congrès du Parti communiste chinois s'ouvre le 8 novembre. Au programme: renouveler la direction du parti et désigner les successeurs du président Hu Jintao et du premier ministre Wen Jiabao.

Si la Banque mondiale dit vrai, ça va faire beaucoup de gens impatients sur la planète d'ici là.

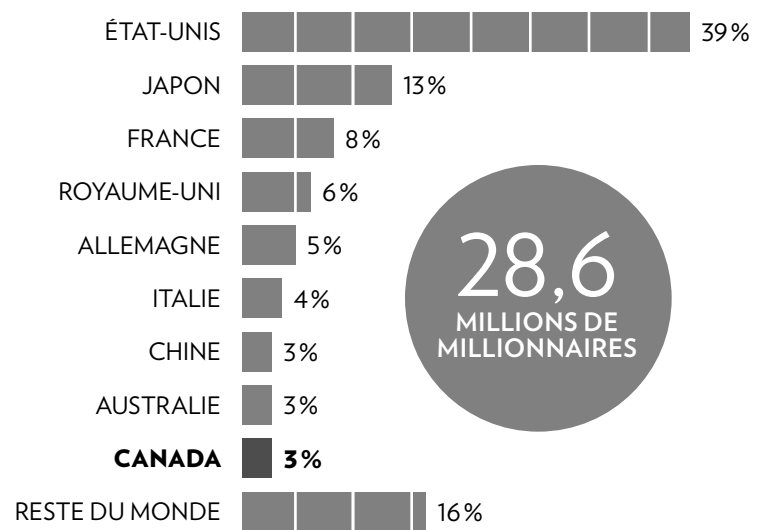


PHOTO AHN YOUNG-JOON, ASSOCIATED PRESS

Le Brésil et la Corée du Sud (notre photo) ont coup sur coup abaissé la semaine dernière les taux d'intérêt face à l'aggravation de la crise européenne.

## Où sont les millionnaires?

EN 2012



Sources: Crédit Suisse et Les Échos

## MOINS DE BIEN NANTIS

Les millionnaires sont également affectés par la crise. Leur nombre a baissé de plus de 1 million à l'échelle mondiale, passant sous la barre des 29 millions. Mais leur patrimoine cumulatif n'a été que marginalement affecté, diminuant de 2 % à 87 300 milliards US. Le tableau ci-dessus, issu d'un rapport du Crédit Suisse, montre où sont les bien nantis de la planète.

# TÊTE: CŒUR:

Parce que la première mensualité et le forfait d'entretien Audi Service Plus sont gratuits, je te donne le droit de te procurer une Audi.

Merci papa.



Audi A4 2.0 TFSI quattro<sup>MD</sup> 2013

LOCATION À PARTIR DE **398 \$** TAUX DE LOCATION **2,9 %**  
par mois pendant 36 mois avec acompte de 5 500 \$

- PREMIÈRE MENSUALITÉ GRATUITE\*\*.
- DÉPÔT DE SÉCURITÉ: 0 \$.
- FORFAIT D'ENTRETIEN GRATUIT PENDANT 5 ANS OU JUSQU'À 80 000 KM<sup>1</sup>.

L'OFFRE PREND FIN LE 31 OCTOBRE.

### Votre cœur et votre tête pourront enfin s'entendre.

La performante Audi A4 dont vous rêviez est offerte à un prix incroyable. Découvrez sa légendaire traction intégrale quattro<sup>MD</sup> et son moteur 2.0 TFSI<sup>MD</sup> turbocompressé de 4 cylindres sans aucun dépôt de sécurité et avec première mensualité gratuite. De plus, obtenez gratuitement le forfait d'entretien Audi Service Plus offert par votre concessionnaire Audi. Pour un temps limité, profitez de cette offre avantageuse et de plusieurs autres sur tous nos modèles. Visitez [audi.ca](http://audi.ca) dès aujourd'hui.

L'ÉVÉNEMENT  
**CŒUR ET TÊTE**

- AUDI NIQUET**  
1917, boul. Sir-Wilfrid-Laurier, route 116  
Saint-Bruno  
T : 450.653.7553  
[audi.ca/niquet](http://audi.ca/niquet)
- PARK AVENUE AUDI**  
9800, boul. Taschereau  
Brossard  
T : 450.445.4811  
[audi.ca/park-qc](http://audi.ca/park-qc)
- AUDI POPULAR**  
5442, rue Saint-Hubert  
Montréal  
T : 514.270.3566  
[audi.ca/popular](http://audi.ca/popular)
- AUDI LAUZON**  
2400, boul. Chomedey  
Laval  
T : 450.688.1120  
[audi.ca/lauzon](http://audi.ca/lauzon)
- AUDI PRESTIGE**  
5905, route  
Transcanadienne  
Saint-Laurent  
T : 514.364.7777  
[audi.ca/prestige](http://audi.ca/prestige)
- AUDI PRESTIGE DDO**  
4600A, boul. Saint-Jean  
Dollard-des-Ormeaux  
T : 514.426.7777  
[audi.ca/prestige-west](http://audi.ca/prestige-west)

© Audi Canada, 2012. \*Offre de location d'une durée limitée présentée par Audi Finance sur approbation de crédit sur le modèle Audi A4 2.0 TFSI quattro 2013 avec boîte manuelle à 6 vitesses. \*\*Si vous louez une Audi A4 2.0 TFSI quattro 2013 avec boîte manuelle à 6 vitesses au PDSF de base de 41 795 \$, comprenant la pré livraison, le transport (1 995 \$) et la taxe sur le climatiseur (100 \$), à un taux de location de 2,9 % pendant 36 mois, les paiements seront de 398 \$ par mois. Montant total dû au début du bail : acompte de 5 500 \$ (ou échange équivalent), solde de la première mensualité si elle excède 1 000 \$, droits environnementaux pour les pneus (15 \$) et frais d'inscription jusqu'à 46 \$ au Registre des droits personnels et réels mobiliers. Taxes, immatriculation, assurances et autres options en sus. Obligation totale : 19 491 \$. Frais de 0,25 \$/km pour le kilométrage supérieur à 16 000 km par an assumés par le locataire. \*\*Première mensualité gratuite jusqu'à concurrence de 1 000 \$, incluant les taxes. Aucun dépôt de sécurité requis. 1 Le forfait d'entretien Audi Service Plus couvre l'entretien régulier requis par le fabricant à 25 000 km, 40 000 km, 55 000 km et 70 000 km, ou pendant 5 ans après la date de mise en service initiale du véhicule, selon la première éventualité. Voyez votre concessionnaire pour les détails. Le concessionnaire peut vendre ou louer à prix moindre. L'offre se termine le 31 octobre 2012 et peut être modifiée ou annulée sans préavis. Une commande du concessionnaire ou un échange peut être nécessaire. Modèle européen montré avec équipements en option pouvant ne pas être disponibles au moment de l'achat. «Audi», «A4», «quattro», «TFSI», «Vorsprung durch Technik» et l'emblème des quatre anneaux sont des marques déposées de AUDI AG. Pour en savoir plus sur Audi, voyez votre concessionnaire, composez le 1 800 367 AUDI ou visitez-nous au [www.audi.ca](http://www.audi.ca).

## LA PRESSE AFFAIRES

## INNOVATION

PHILIPPE MERCURE

OOOMF

## Pour réussir ses lancements sur l'App Store

OOOMF

Qui

Les fondateurs Mikael Cho, Stephanie Liverani, Rafa Olivarria et Angus Woodman.

L'idée

Une plateforme qui permet aux concepteurs d'applications mobiles de fabriquer leur site Web et de tester des idées avant de lancer leur produit sur l'App Store.

L'ambition

Devenir un incontournable des concepteurs d'applications.

Ils y croient et y ont misé de l'argent: le fonds de capital-risque montréalais Real Ventures, la Banque de développement du Canada et quelques anges financiers canadiens.

Chaque jour, près de 1000 nouvelles applications apparaissent sur l'App Store d'Apple. Comment se démarquer du lot?

C'est la question à laquelle répond Oomf, une jeune entreprise Web montréalaise qui s'adresse aux concepteurs d'applications mobiles.

« Les concepteurs savent fabriquer de formidables applications mobiles, note Mikael Cho, président de la boîte.

Le problème, c'est qu'il faut ensuite que les gens les trouvent et les utilisent. »

Mikael Cho avoue bien humblement qu'au moment de fonder Oomf, il ne savait pas trop lui-même comment régler le problème. Oomf fait partie des entreprises qui sont passées par l'école Founder Fuel, cet accélérateur montréalais qui cherche à lancer le prochain Facebook en fournissant argent, locaux et conseils à de jeunes entrepreneurs.

Une semaine après leur admission dans le programme, l'équipe devait présenter son modèle d'affaires à une assemblée de mentors venus de partout en Amérique du Nord pour conseiller les jeunes entreprises.

« La veille, on a décidé de changer le concept de l'entreprise au complet, raconte Mikael Cho. On a passé la nuit à concevoir un nouveau produit. Quinze minutes avant de monter sur scène, je n'avais aucune idée de ce que j'allais dire. »

Plateforme

Malgré ce départ un peu chaotique, Oomf a fini par tirer son épingle du jeu. L'entreprise a accouché d'une plateforme qui permet aux bidouilleurs d'applications de se bâtir un site Web adapté à leurs besoins en quelques clics.

Oomf a ensuite créé une communauté autour de ces sites. Un concepteur peut y présenter son application avant



PHOTO ANDRÉ PICHETTE, LA PRESSE

Mikael Cho, président d'Oomf.

de la lancer officiellement sur l'App Store. L'affaire fait office de répétition générale. Le concepteur a le loisir de tester ses idées, interroger la communauté pour voir si elle préfère tel ou tel logo ou mesurer la popularité de son application.

Surtout, le concepteur peut se bâtir une base de fans avant même de faire son grand lancement sur l'App Store.

« Quand vous lancez votre application, le premier jour et la première semaine sont cruciaux. C'est votre chance de grimper dans les rangs et

d'être visible. Si vous avez déjà vos disciples derrière vous à ce moment, c'est beaucoup plus facile », explique Mikael Cho.

Ces disciples, Oomf les crée justement grâce à l'interactivité.

« Ceux qui commentent les applications et contribuent à leur développement finissent par sentir qu'ils font partie de l'aventure. On utilise beaucoup la psychologie pour les embarquer », dit Mikael Cho.

Mais le site ne s'adresse pas qu'aux concepteurs d'applications. L'entreprise vise aussi les internautes qui veulent

connaître les meilleurs produits disponibles avant même leur sortie officielle.

Le concept a su séduire les investisseurs. Oomf a décroché un demi-million de dollars pour développer ses idées. Le fonds québécois Founder Fuel, la Banque de développement du Canada et quelques anges financiers ont sauté dans l'aventure. Offerte pour l'instant en version préliminaire, la plateforme d'Oomf a déjà recruté 8000 fabricants d'applications mobiles.

Oomf squatte actuellement les locaux d'une entreprise amie dans Ahuntsic-Cartierville, mais s'apprête à déménager dans une galerie d'art du centre-ville. Ses membres forment une mosaïque digne d'une entreprise en démarrage. Le président Mikael Cho, un Américain du Wisconsin, est à Montréal parce qu'il est tombé amoureux de la Québécoise d'origine italienne Stephanie Liverani – une actuaire qui met aujourd'hui ses connaissances au service d'Oomf. Le designer, Rafa Olivarria, partage son temps entre son Mexique natal et Montréal. Le chef de la technologie, Angus Woodman, est quant à lui un Terre-neuvien recruté par Oomf dans d'une autre équipe de Founder Fuel.

« On se décrit comme le couteau suisse qui permet aux développeurs d'applications de faire un lancement parfait, résume Mikael Cho. Et notre but est de devenir un incontournable pour eux. »

## TECHNO

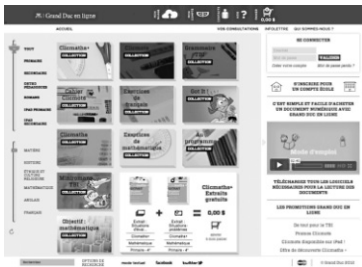
ALAIN MCKENNA, COLLABORATION SPÉCIALE

L'APPLICATION DE LA SEMAINE

## Manuels scolaires numériques et plus...

Les professeurs des écoles du primaire, du secondaire et même de la formation continue le connaissent déjà, mais les parents désireux d'aider leurs enfants à passer au numérique ont désormais une nouvelle option : Les Éditions Grand Duc offrent sur

leur site Web (grandduconligne.com) du contenu pédagogique numérique conçu exprès pour l'iPad, d'Apple, et d'autres appareils électroniques. Au menu: exercices en tout genre, de l'écriture aux mathématiques, cent pour cent numériques.



## Le BlackBerry un « solide troisième », dit RIM

Les analystes financiers ne sont pas tendres avec RIM. C'est pourquoi le fabricant ontarien ignore les mauvaises nouvelles et se concentre sur la mise en marché, d'ici fin mars, de la prochaine génération de ses BlackBerry, qu'elle positionne comme un troisième choix solide derrière les appareils Android et iOS.

« Le lancement de nos plus récents appareils, dont la tablette Playbook, nous a appris une foule de choses. Ce qu'on retient, c'est qu'à l'avenir, nous concentrerons nos efforts sur la satisfaction des fournisseurs de services sans fil, qui recherchent activement une troisième voie au-delà des appareils Android et iOS », résume Jean-Philippe Bouchard, directeur de la mise en marché pour Research in Motion.

M. Bouchard était à Montréal, à la fin de la semaine dernière, afin de présenter BlackBerry 10, son nouveau système né de l'acquisition des sociétés QNX, The Astonishing Tribe, Torch Mobile et Tungle. Naissance difficile dont le report répété a coûté cher au fabricant canadien. La veille de sa conférence à Montréal, un analyste notait encore que RIM allait attendre jusqu'à la fin mars pour lancer son prochain BlackBerry, un téléphone à écran tactile qui sera le premier de six nouveaux modèles attendus en 2013.

Nouvelle note d'analyste, nouvelle chute boursière. « On reconnaît que le marché est beaucoup plus concurrentiel qu'avant, mais les analystes financiers voient à trop court terme », se défend M. Bouchard. « BlackBerry 10, ce n'est pas qu'un téléphone: c'est un système conçu pour les 10 prochaines années qui nous fera gagner des parts de marché contre Apple, Microsoft, Nokia et Samsung dès l'an prochain. »

Applications, toujours importantes

Une « troisième voie » derrière Apple et Google,

ça signifie une rivalité avec Microsoft qui semble se jouer en deux temps: les applications, puis le marché des entreprises. Ces derniers mois, RIM et Microsoft se sont d'ailleurs livrés à une chasse effrénée aux concepteurs d'applications mobiles.

Pour RIM, l'avantage est financier. Une étude réalisée le printemps dernier par la firme VisionMobile indique qu'en moyenne, chacune des 70 000 applications publiées dans sa boutique App World, incluant les jeux, rapporte mensuellement 3776 \$ à son développeur. C'est moins que les 4821 \$ des applications iOS, mais c'est mieux qu'Android (3319 \$) et, surtout, que le Marketplace de Windows Phone (1686 \$).

Ça se complique du côté des entreprises. Au Canada, RIM détient encore une bonne part de ce marché, mais ils sont nombreux les gestionnaires TI à songer à un renouvellement de leur plateforme mobile d'ici Noël. Sans nouveau BlackBerry à considérer, ils lorgnent surtout du côté d'Apple, ou même de Microsoft. Le lancement simultané de Windows 8 et de Windows Phone 8, ainsi que d'outils simplifiés de gestion des deux plateformes combinées, est perçu positivement par plusieurs d'entre eux.

RIM répliquera le printemps prochain avec BlackBerry Balance, un paramètre de sécurité isolant les applications de travail des applications personnelles de BlackBerry 10.

Quoiqu'en disent les analystes, RIM assure ne manquer ni d'argent ni d'ambition. Le temps, lui, commence à se faire rare. À Waterloo, on fonce les yeux fermés. « Nous nous concentrons sur l'exécution. Lançons un système BlackBerry libre de tout bogue, et on verra après pour la suite », conclut Jean-Philippe Bouchard.

## AVIS LÉGAUX - APPELS D'OFFRES - SOUMISSIONS - ENCANS

**Appel d'offres**

**Montréal**

**Service de l'eau**  
**Direction de l'eau potable**  
Des soumissions sont demandées et devront être reçues, avant 14 h à la date ci-dessous, à la Direction du greffe de la Ville de Montréal à l'attention du greffier, 275 rue Notre-Dame Est, bureau R-134, Montréal H2Y 1C6, pour:

**Catégorie:** Construction  
**Appel d'offres:** 10060  
**Descriptif:** Décontamination de la chambre des valves – Bâtiment 0401 (Usine Atwater)  
**Date d'ouverture:** 7 novembre 2012  
**Dépôt de garantie:** 10% (cautionnement ou chèque visé)  
**Renseignements:** dep\_aoville.montreal.qc.ca  
**Visite des lieux:** Une visite des lieux peut être organisée sur demande durant la semaine du 22 octobre 2012, le mercredi, jeudi et vendredi. La demande doit être présentée à l'adresse courriel suivante: dep\_aoville.montreal.qc.ca. La visite des lieux est obligatoire.  
**Documents:** Les documents relatifs à cet appel d'offres seront disponibles à compter du 15 octobre 2012.  
Les personnes et entreprises intéressées par ce contrat peuvent se procurer les documents de soumission en s'adressant au Service électronique d'appels d'offres (SÉAO) en communiquant avec un des représentants par téléphone au 1 866 669-7326 ou au 514 856-6600, ou en consultant le site Web www.seao.ca. Les documents peuvent être obtenus au coût établi par le SÉAO.  
Chaque soumission doit être placée dans une enveloppe cachetée et portant l'identification fourni en annexe du document d'appel d'offres. Pour être considérée, toute soumission doit être présentée sur les formulaires spécialement préparés par la Ville à cette fin.  
Les soumissions reçues seront ouvertes publiquement dans les locaux de la Direction du greffe à l'Hôtel de Ville, immédiatement après l'expiration du délai fixé pour leur réception.  
La Ville de Montréal ne s'engage à accepter ni la plus basse ni aucune des soumissions reçues et n'assume aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le ou les soumissionnaires.  
Ces travaux sont réalisés grâce à la participation financière du gouvernement du Canada, du gouvernement du Québec et de la Ville de Montréal.  
Montréal, le 15 octobre 2012.  
Le greffier de la Ville  
M<sup>e</sup> Yves Saindon

**Appel d'offres**

**Montréal**

**Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles**  
**Direction des stratégies et transactions immobilières**  
Des soumissions sont demandées et devront être reçues, avant 14 h à la date ci-dessous, à la Direction du greffe de la Ville de Montréal à l'attention du greffier, 275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134, Montréal (Québec) H2Y 1C6 pour:

**Catégorie:** travaux  
**Appel d'offres:** 5619  
**Descriptif:** Marché Jean-Talon (292): Réfection du béton des halles et autres travaux connexes  
**Date d'ouverture:** Le mercredi 31 octobre 2012  
**Dépôt de garantie:** 10 % de la valeur de la soumission (cautionnement, chèque visé ou garantie bancaire)  
**Renseignements:** pour toute question, s'adresser à dsti.soumissions@ville.montreal.qc.ca  
**Visites:** Les visites sont individuelles. La date limite pour prendre rendez-vous est le 23 octobre, à 16h00. Les visites auront lieu le mercredi 24 octobre 2012, selon l'horaire suivant : 8h30, 9h30, 10h00, 10h30, 11h00, 11h30, 12h00, 12h30, 13h00 et 13h30.  
pour prendre rendez-vous, s'adresser à dsti.soumissions@ville.montreal.qc.ca  
**Documents:** Les documents relatifs à cet appel d'offres seront disponibles à compter du lundi 15 octobre 2012.  
Les personnes et entreprises intéressées par ce contrat peuvent se procurer les documents de soumission en s'adressant au Service électronique d'appels d'offres (SÉAO) en communiquant avec un des représentants par téléphone au 1 866 669-7326 ou au 514 856-6600, ou en consultant le site Web www.seao.ca. Les documents peuvent être obtenus au coût établi par le SÉAO.  
Chaque soumission doit être placée dans une enveloppe cachetée et portant l'identification fourni en annexe du document d'appel d'offres. Les soumissions reçues seront ouvertes publiquement dans les locaux de la Direction du greffe à l'Hôtel de Ville, immédiatement après l'expiration du délai fixé pour leur réception.  
La Ville de Montréal ne s'engage à accepter ni la plus basse ni aucune des soumissions reçues et n'assume aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le ou les soumissionnaires.  
Montréal, le lundi 15 octobre 2012.  
Le greffier de la Ville  
M<sup>e</sup> Yves Saindon

**Appels d'offres**

**Montréal**

**Service de la concertation des arrondissements et des ressources matérielles**  
**Direction de l'approvisionnement**  
Des soumissions sont demandées et devront être reçues, avant 14 h aux dates ci-dessous, à la Direction du greffe de la Ville de Montréal à l'attention du greffier, 275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134, Montréal (Québec) H2Y 1C6 pour:

**Catégorie:** Biens et services  
**Appel d'offres:** 12-12453  
**Descriptif:** Munition de pratique 9 mm - SPVM  
**Date d'ouverture:** 5 novembre 2012  
**Dépôt de garantie:** Aucun  
**Renseignements:** Roxana Racasan Oancea, agente d'approvisionnement : 514 872-6717  
**Appel d'offres:** 12-12409  
**Descriptif:** Acquisition d'ordinateurs véhiculaires portables robustes  
**Date d'ouverture:** 31 octobre 2012  
**Dépôt de garantie:** Aucun  
**Renseignements:** Bernard Boucher, agent d'approvisionnement : 514 872-3573  
**Document:** Les documents relatifs à ces appels d'offres seront disponibles à compter du 15 octobre 2012.  
Les personnes et entreprises intéressées par ces contrats peuvent se procurer les documents de soumission en s'adressant au Service électronique d'appels d'offres (SÉAO) en communiquant avec un des représentants par téléphone au 1 866 669-7326 ou au 514 856-6600, ou en consultant le site Web www.seao.ca. Les documents peuvent être obtenus au coût établi par le SÉAO.  
Chaque soumission doit être placée dans une enveloppe cachetée et portant l'identification fourni en annexe du document d'appel d'offres. Les soumissions reçues seront ouvertes publiquement dans les locaux de la Direction du greffe à l'Hôtel de Ville, immédiatement après l'expiration du délai fixé pour leur réception.  
La Ville de Montréal ne s'engage à accepter ni la plus basse ni aucune des soumissions reçues et n'assume aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le ou les soumissionnaires.  
Montréal, le 15 octobre 2012  
Le greffier de la Ville  
M<sup>e</sup> Yves Saindon



LA  
PRESSELE BIG DATA  
LA FIN DES  
FRAUDEURS?  
PAGE 9NOUVEAUX OUTILS  
AVOIR LES INTRUS  
À L'ŒIL  
PAGE 11

# PORTFOLIO

SÉCURITÉ DES ENTREPRISES

Jean-Claude Siew,  
président d'Excellium

BUREAU DE SÉCURITÉ PRIVÉE

## Le gardien de l'industrie

MARTIN PRIMEAU  
COLLABORATION SPÉCIALE

Le 4 octobre dernier, les policiers de Québec ont arrêté Jean-Claude Karera, homme au lourd passé criminel issu du gang des WolfPack. L'accusation: voies de fait. Mais ce qu'on a découvert ce jour-là autrement plus inquiétant. L'ex-membre de gang de rue avait un nouvel emploi et s'était recyclé... dans l'installation de systèmes de sécurité.

Voilà le genre d'individu que souhaite chasser des firmes privées de sécurité le Bureau de la sécurité privée (BSP). Créé en 2006 par l'Assemblée nationale, l'organisme a pour mandat de nettoyer le secteur de tout travailleur possédant un antécédent judiciaire.

Dans sa ligne de mire: les agences de sécurité, firmes de convoyage et d'investigation, bien sûr, mais aussi des entreprises spécialisées dans l'installation de systèmes électroniques de surveillance ou d'alarme, jusqu'aux serruriers. Les agents des entreprises qui assurent leur propre sécurité font aussi partie du lot. Bref, le BSP passe le balai dans une industrie qui compte de 30 000 à 35 000 travailleurs.

«Les gens n'ont pas l'impression qu'ils utilisent des services de sécurité privée alors qu'en réalité, ils en consomment beaucoup», explique Denis Lévesque, directeur général du BSP.

Depuis juillet 2010, entreprises et employés du secteur de la sécurité privée doivent se procurer un permis du BSP pour être en activité légalement.



Denis Lévesque, directeur général du Bureau de la sécurité privée.

PHOTO OLIVIER PONTBRIAND, LA PRESSE

«Personne ne peut offrir un service de sécurité sans détenir un permis», souligne M. Lévesque. Seul critère pour l'obtenir: montrer patte blanche, et ce, que l'on travaille sur

registre des agents à celui des agences qui s'y trouvait déjà. Une banque de plus de 30 000 noms où ne figurait pas celui de Jean-Claude Karera, pas plus que celui de l'entreprise

« Les gens n'ont pas l'impression qu'ils utilisent des services de sécurité privée alors qu'en réalité, ils en consomment beaucoup. »

— Denis Lévesque, directeur général du Bureau de la sécurité privée

le terrain ou dans les bureaux d'une société de sécurité privée.

Deux ans après avoir entamé le processus d'enregistrement, le BSP a rempli une partie de sa mission. En mai dernier, l'organisme a ajouté à son site web un

pour laquelle il travaillait, ET Protech System.

«Ç'a été long avant d'atteindre notre vitesse de croisière, mais la roue commence à tourner et ça va aller en accélérant», explique Denis Lévesque.

«Je pense que les gens qui se cachent vont commencer à stresser un petit peu maintenant», dit le directeur général du BSP.

Selon lui, de 200 à 300 agences travailleraient toujours sans permis. Celles-ci s'exposent à des amendes allant de 500 à 5000\$. Pour les agents sans permis ou qui se sont vu retirer le droit d'exercer, la sanction se situe entre 150 et 4500\$.

Agences et agents ne sont toutefois plus les seuls à être visés par la loi.

«Une personne qui contrevient consciemment à la loi en donnant un contrat à une entreprise qui n'a pas de permis est elle aussi passible d'une amende», explique Denis Lévesque qui croit que cette mesure va contribuer à forcer la main des agences qui ne sont pas enregistrées. «La possibilité de perdre des clients est beaucoup plus importante que d'avoir à payer une amende», ajoute-t-il.

### Sécurité électronique

Un secteur échappe toutefois encore au contrôle du BSP: celui de la sécurité informatique.

«Beaucoup de firmes technologiques s'occupent de sécurité informatique, indique M. Lévesque. Il y a aussi des individus qui gèrent des pare-feux dans les grandes entreprises et qui protègent des milliards de dollars électroniques, mais pour l'instant, seul le gardien à la porte de la banque doit être enregistré.»

Selon lui, il n'est pas dit que le BSP assumera un jour un rôle dans la vérification du dossier des travailleurs de ce secteur. «Le Bureau veut s'y attaquer», dit-il avant d'ajouter qu'il y a un travail de conscientisation à faire pour que la loi sur la sécurité privée soit, un jour, modifiée.

NOTRE ENGAGEMENT : VOTRE SÉCURITÉ

LE GROUPE EST RECONNU POUR SON EXPERTISE DANS LES DOMAINES DU GARDIENNAGE, DE L'ENQUÊTE ET DE LA GESTION DE SÉCURITÉ LORS DE CONFLITS DE TRAVAIL. LES SOCIÉTÉS GARDIUM SÉCURITÉ, MCCLEERY & ASSOCIÉS, GROUPE CANTIN GEOFFRION ET ENQUÊTES SPÉCIALISÉES DE L'ESTRIE FORMENT CE CONSORTIUM SPÉCIALISÉ EN ENQUÊTE, CONFLIT DE TRAVAIL ET GARDIENNAGE. COMPTANT SUR PLUS DE 1 000 EMPLOYÉS, LE GROUPE GARDIUM OFFRE DES SERVICES DE SÉCURITÉ SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE QUÉBÉCOIS, TANT POUR LES PME QUE POUR LES MULTINATIONALES.

[www.gardium.com](http://www.gardium.com)


ENQUÊTES SPÉCIALISÉES DE QUALITÉ ET PRÉ-EMPLOI  
SÉCURITÉ LORS DE CONFLITS DE TRAVAIL  
GAMME DE SERVICES EN GARDIENNAGE ET PATROUILLE

Chaque action du Groupe Gardium vise le même objectif :  
**demeurer à l'écoute des besoins spécifiques de chaque client dans le plus grand respect de la confidentialité.**

Trois adresses pour mieux vous servir :  
**St-Eustache (siège social), Montréal et Québec 1 866 974-9989**

## DONNÉES INFORMATIQUES

Le *big data* et la fin des fraudeursALAIN McKENNA  
COLLABORATION SPÉCIALE

À une autre époque, on craignait Big Brother. Le volume de données informatiques créé chaque jour mène à un nouveau phénomène qui pourrait bientôt le remplacer dans l'imaginaire collectif: le *big data*.

« Des ministères peuvent traiter le dossier de 15 millions de personnes en 20 minutes, alors qu'avant, ça pouvait prendre deux semaines. »

— Jim Goodnight, PDG de SAS

Dans un monde où les grandes institutions financières et les gouvernements de la planète maîtrisent parfaitement les outils technologiques qui sont à leur disposition, non seulement les fraudeurs seraient détectés en quelques secondes à peine, mais s'il n'en tient qu'aux promoteurs de l'analytique de données volumineuses, ils pourraient

aussi être identifiés avant même qu'ils commettent leurs méfaits.

À l'échelle planétaire, l'analytique de données volumineuses, qui consiste à tirer des modèles mathématiques et théoriques complexes du volume toujours croissant de données générées par les systèmes informatiques modernes, pourrait venir à bout du blanchiment d'argent et d'autres crimes financiers, espère-t-on chez les grandes banques.

## Enjeu important

C'est un enjeu de taille: l'ONU évalue à 1600 milliards US la valeur totale d'argent sale que des fraudeurs tentent de réintégrer dans le système.

Un des défis de l'industrie bancaire: mieux exploiter ses propres données afin de contrer ce phénomène. Forrester Research a récemment estimé qu'elle n'utilisait que 5% des données disponibles afin de combattre les crimes financiers.

Au Canada, la Banque Laurentienne fait office de pionnière dans ce créneau. Elle s'est récemment dotée d'un puissant système d'analyse de données lui permettant d'identifier les fraudeurs potentiels en à peine quelques secondes.

Il s'agit d'outils de simulation qui bâtissent des scénarios théoriques à partir des données que possède l'entreprise



PHOTO JAMIE RECTOR, BLOOMBERG NEWS

Jim Goodnight est à la tête d'une société américaine qui se spécialise notamment dans la détection de fraude fiscale.

à propos de son marché, ses clients et leurs comptes bancaires.

Lorsqu'un cas réel s'apparente à un tel scénario, un signal indique que l'institution fait peut-être face à une fraude: vol de carte de débit, clonage de carte de crédit, etc.

« Le système que nous utilisons dépasse les normes de l'industrie en mettant en place un système de détection et de prévention des crimes financiers. C'est un système qui fait déjà ses preuves et qui est évolutif, ce qui nous permettra de rester en tête de peloton »,

explique René Trépanier, vice-président responsable de la sécurité opérationnelle à la Banque Laurentienne.

## Ne rien cacher à l'impôt

Les gouvernements peuvent également tirer profit de l'analytique de données volumineuses afin de s'attaquer à la fraude fiscale. Sans être entièrement nouveau, ce filon est plus d'actualité que jamais, maintenant qu'une nouvelle génération de serveurs informatiques particulièrement puissants peut réaliser en quelques heures à peine des calculs qui, il y a deux ou trois ans, prenaient plusieurs jours.

« Des ministères peuvent ainsi traiter le dossier de 15 millions de personnes en 20 minutes, alors qu'avant, ça pouvait prendre deux semaines. Ils peuvent ainsi identifier des cas de fraude fiscale ou d'assurance-emploi », explique Jim Goodnight, PDG de SAS, société américaine spécialisée en analytique d'affaires.

« Nous entrons vraiment dans une nouvelle ère d'analyse préventive: nous pouvons désormais analyser une déclaration de revenus et déterminer s'il s'agit d'un cas de fraude avant même que le remboursement d'impôt soit posté. »

Éviter une fraude fiscale, pour un gouvernement, ça n'a pas de prix. Pour le reste, il y a toujours Big Brother.

## SÉCURITÉ MOBILE

## Revenir à la base

ALAIN McKENNA  
COLLABORATION SPÉCIALE

Elles sont nombreuses, les entreprises canadiennes à encore avoir le BlackBerry tatoué sur le cœur, mais plus les fabricants rivaux de Research In Motion (RIM) gagnent du terrain, plus elles lorgnent les appareils signés Apple, Samsung et autres. Il s'agit du bon moment pour introduire une politique d'utilisation simple, mais efficace.

C'est ce que recommande Normand Cyr, président de Mobile Maestria, à Terrebonne, spécialiste de la gestion d'appareils mobiles pour entreprises. « Ça prend une politique du gros bon sens: si elle est trop stricte, il y aura toujours un employé pour essayer de la contourner. Si elle est trop permissive, ça ouvre la porte à d'autres types de risques. »

À grande échelle, des facteurs comme le vol ou la perte d'appareils agacent plus d'un gestionnaire. C'est un phénomène si sérieux au Canada que le CRTC a dû intervenir, au début du mois d'octobre, en obligeant les fournisseurs de services sans fil à adopter des mesures désactivant les appareils volés, ce qui élimine l'attrait du marché noir d'appareils comme le fameux iPhone d'Apple.

## L'importance des données

Plus terre-à-terre, de nouveaux services, comme le stockage web à la Dropbox et l'échange de documents confidentiels par mobile, forcent les experts en sécurité à s'adapter sans cesse.

Les fabricants s'ajustent aussi: Microsoft et RIM notamment, planchent sur des téléphones à « personnalités multiples », avec un compte professionnel de jour et un compte personnel de soir.

Dans ce contexte, les entreprises ne doivent pas perdre de vue l'essentiel: protéger les données plutôt que les appareils. « Le vol d'appareils, c'est agaçant, mais c'est rarement une faille de sécurité. Les voleurs réinitialisent et revendent le combiné. En revanche, on peut facilement échapper des bribes d'information confidentielle en pleine téléconférence alors qu'on est assis à la terrasse d'un café. C'est pour ça que l'important, c'est une politique d'entreprise que tous les employés connaissent et respectent », conclut M. Cyr.



ADT Solutions Commerciales se nomme maintenant

**tyco**  
Sécurité Intégrée

## La sécurité de votre entreprise n'aura jamais été aussi ciblée

Lorsque vous êtes confronté à un enjeu de sécurité, votre seul souci est de le résoudre rapidement. C'est pourquoi vous avez besoin de **Tyco Sécurité Intégrée**. Nous sommes le chef de file de la sécurité commerciale et disposons de centres de surveillance de renommée mondiale et d'une centaine de techniciens qualifiés au Canada. Mais ce qui nous distingue, c'est la passion qui nous anime pour vous aider à protéger votre entreprise. À titre de fournisseur, nous vous aiderons à créer des solutions de sécurité performantes et intuitives qui répondent à vos besoins. Nous vous présenterons l'avenir de la sécurité afin que vous puissiez vous concentrer sur l'avenir de votre entreprise. C'est ce que nous qualifions de sécurité ciblée.

Contrôle d'accès • Intrusion • Vidéo • Surveillance

[www.TycoIS.ca](http://www.TycoIS.ca) / 1.800.2.TYCO.IS (1.800.289.2647)

## PORTFOLIO SÉCURITÉ DES ENTREPRISES

APPORTEZ VOS PROPRES TERMINAUX

## Tendance BYOD : il est urgent d'agir

Les appareils mobiles personnels que les employés apportent au bureau représentent un risque accru pour la sécurité des entreprises.



MAË DROLET-GIROUX  
COLLABORATION SPÉCIALE

Inévitable, le phénomène *Bring Your Own Device* (apportez vos propres terminaux), communément appelé BYOD, est au cœur des enjeux de sécurité en entreprise.

Cadres et employés préfèrent souvent utiliser leurs propres appareils au bureau, qu'il s'agisse de téléphones intelligents, d'ordinateurs portables ou de tablettes dernier cri. Une nouvelle réalité qui ne peut désormais plus être ignorée et à laquelle doivent s'adapter les entreprises qui voient leur sécurité informatique mise en danger.

«La tendance BYOD est un des sujets dont on discute le plus actuellement en matière de sécurité informatique. L'ennui, c'est qu'il n'y a pas de solutions parfaites à cette problématique», dit Alex Bédard, directeur de la sécurité chez TechnoConseil et président de l'Association de la sécurité de l'information du Québec.

Les appareils des employés servent à la fois d'outils personnels et de travail. Prêtés aux membres de la famille, branchés ici et là, à des réseaux parfois moins fiables, les terminaux mobiles qui contiennent de l'information sensible sont souvent mal protégés.

## Politique d'entreprise

«Le problème le plus important demeure l'être humain. Il est nécessaire d'instaurer une politique d'entreprise, une sorte de contrat de sécurité entre l'entreprise et ses employés. Ensuite, il faut créer un programme de sensibilisation, avec des



PHOTO YAN DOUBLET, LE SOLEIL

Alex Bédard souligne qu'il est important de bien protéger les données des entreprises qui se retrouvent sur des appareils électroniques personnels.

exemples concrets pour aider les employés à mieux comprendre les risques associés à certaines pratiques», suggère Alex Bédard.

À titre d'exemple, plusieurs personnes ont tendance à utiliser les mêmes identifiants et mots de passe sur l'ensemble de leurs appareils. Ou encore à garder de l'information sensible sur leur ordinateur portable au cours d'un voyage à l'étranger. Des pratiques peu sûres à proscrire, donc.

## Récupération de données

«Pour les employeurs, il est avantageux que les gens utilisent leurs propres appareils puisqu'ils n'ont pas à les financer. Mais ces appareils contiennent à la fois des informations personnelles et d'autres qui n'appartiennent pas à l'employé», rappelle Michel Cusin, consultant en sécurité de l'information.

Il suggère que toute entreprise d'importance devrait avoir une infrastructure qui permette la récupération des

données lorsqu'un employé quitte l'entreprise ou s'il est congédié.

«Il faut s'assurer d'effacer ce qui appartient à l'entreprise sur les appareils personnels des employés. Au besoin, on peut le faire à distance», dit-il.

À l'instar d'Alex Bédard, Michel Cusin croit aussi essentielle la création d'une poli-

commencent à poindre timidement. Cisco s'est intéressée au phénomène et a mis au point une solution de gestion des terminaux mobiles qu'elle implante graduellement dans son entreprise depuis un an et demi.

L'entreprise, qui compte 70 000 employés, a créé un système pointu de pro-

ne s'agit pas d'un appareil d'entreprise, par exemple, la personne aura accès à moins de privilèges une fois son appareil branché au réseau», explique Sylvain Lévesque, ingénieur spécialisé en sécurité chez Cisco.

Le système localise aussi l'appareil pour savoir s'il se trouve à l'étranger ou dans l'entreprise, entre autres. Enfin, il considère l'heure à laquelle le terminal accède au réseau. Bref, autant de types d'accès possibles que de profils imaginables constituent la solution ISE (*Identity Services Engine*) de Cisco.

«On a plusieurs clients en phase test ou de déploiement, comme des agences gouvernementales, des universités, des banques», dit Sylvain Lévesque.

Si la solution ISE n'est pas celle de tous, il n'en demeure pas moins que la question de la gestion des terminaux mobiles personnels en entreprise doit être plus que jamais prise au sérieux.

## «Il est nécessaire d'instaurer une politique d'entreprise, une sorte de contrat de sécurité entre l'entreprise et ses employés.»

— Alex Bédard, président de l'Association de la sécurité de l'information du Québec

tique d'entreprise. L'employé devrait ainsi prendre connaissance des règles à suivre et signer une entente, sans quoi il ne pourra utiliser son appareil au travail.

## Solution Cisco ISE

Comme la tendance BYOD est particulièrement récente, les solutions informatiques

filage qui assure la gestion des accès aux réseaux de l'entreprise.

«On va d'abord valider l'identité de la personne. Est-ce un employé, un consultant, un invité? Ensuite, on détermine le type d'appareil utilisé, s'il s'agit d'un appareil d'entreprise ou d'un appareil appartenant à l'employé. S'il

## COMMENTAIRES SUR UNE ENTREPRISE

## Sur Facebook, la modération a bien meilleur goût

MARYSE TESSIER

Qui n'a jamais publié de commentaires sur une page Facebook d'une marque ou d'une entreprise? Cette pratique répandue peut toutefois prendre des proportions démesurées si la société visée ne surveille pas ce qu'on dit sur elle. Et les conséquences peuvent faire mal.

Selon le stratège Guillaume Brunet, de Substance Stratégies, la modération et l'écoute sont les meilleures alliées d'un gestionnaire de communauté en entreprise. Écouter ce qui se dit sur les réseaux sociaux en temps réel n'est toutefois pas suffisant. «Il y a plusieurs entreprises qui attendent avant de réagir. Vingt-quatre heures peuvent s'avérer fatales», explique Guillaume Brunet.

Est-ce parce que les employés manquent de pouvoir? Oui, souvent, affirme M. Brunet. Selon lui, si le gestionnaire de communauté est au courant du problème, le fait de dire qu'il a pris connaissance du message du consommateur peut être suffisant pour désamorcer une crise. Il s'agit toutefois d'une solution temporaire, qui peut être bonifiée par la transmission d'un numéro de téléphone ou d'un courriel pour joindre le service à la clientèle. «Avec les réseaux sociaux, la gestion de 9 à 5 n'existe pas. Une crise n'attendra pas jusqu'au lendemain matin», ajoute M. Brunet.

Un exemple? La page Facebook d'un cinéma de la grande région de Montréal. Au mois d'août dernier, une cliente de ce cinéma voulait



PHOTO OLIVIER PONTBRIAND, LA PRESSE

Guillaume Brunet est associé chez Substance Stratégies.

connaître les raisons de l'offre accrue de films anglophones. Elle s'interrogeait de plus sur l'utilisation exclusive de la technologie des sièges pour les films en anglais. La réponse obtenue, quelques semaines plus tard? «Si vous n'êtes pas contente, allez chez Guzzo.» «Dans ce cas-ci, il n'y a eu

printemps dernier. «La crise tournait autour d'un procès intenté contre une propriétaire de PME. Or, pour le consommateur, si le produit [les jus] est bon et abordable, il va continuer de l'acheter, indique-t-il. Par contre, si on demande aux gens s'ils voient l'entreprise comme étant une société

aérienne United Airlines a subi les foudres en 2009 d'un internaute, Dave Carroll, qui accusait l'entreprise d'avoir brisé sa guitare. Pour manifester son mécontentement, l'internaute a diffusé sur YouTube «United Breaks Guitar». Quatre jours après la diffusion, l'action d'United Airlines avait perdu 10% de sa valeur.

## Modération et netiquette

La modération et la netiquette (les règles de conduites sur un site internet) vont de pair. Pour Guillaume Brunet, mettre sur sa page un onglet Facebook dans lequel on peut retrouver la netiquette permet de montrer à la clientèle les règles du jeu de ses communautés. «C'est important que les entreprises se penchent sur ce qu'elles sont prêtes à accepter sur leurs plateformes», soutient-il.

Doit-on révéler l'identité du modérateur? «Mettre un nom sur une personne qui s'occupe de la modération va créer beaucoup d'attentes. Si l'organisation n'est pas prête à faire la modération, s'il y a un manque de ressources, les consommateurs ou clients vont se rendre compte que l'entreprise ne répond pas», précise M. Brunet.

Une mise en garde, toutefois. Qui dit modération ne veut pas nécessairement dire suppression de toutes les critiques. «Si un client voit que ses commentaires sont supprimés, il va aller écrire son message sur une autre plateforme», ajoute l'expert.

Faire une veille sur les réseaux sociaux ne se résume pas qu'à la page Facebook ou au compte Twitter officiels de l'entreprise. Les blogues et les autres réseaux sociaux peuvent

contenir des commentaires, autant négatifs que positifs, concernant une entreprise. D'où l'idée d'avoir une cellule de crise et les ressources nécessaires.

«Les réseaux sociaux ont démocratisé la technologie. D'un point de vue technique, ce n'est pas difficile à faire, mais ça demande du temps, du jugement. Les réseaux sociaux constituent un enjeu plus communicationnel que technologique», conclut M. Brunet.

## QUELQUES CHIFFRES

Guillaume Brunet fait part de quelques données sur les commentaires et les réseaux sociaux. Les voici :

33%

des commentaires négatifs sur les réseaux sociaux se transforment en commentaires positifs. «Ce qui démontre l'importance de répondre», souligne M. Brunet.

70%

des organisations ignorent les commentaires à leur sujet.

50%

Un internaute sur deux qui s'est plaint d'une marque sur les réseaux sociaux n'achètera plus de produits de cette marque s'il n'obtient pas de réponse.

## NOUVEAUX OUTILS

## Avoir les intrus à l'œil

Les entreprises disposent de moyens de plus en plus perfectionnés pour lutter contre le vol, le bris ou le vandalisme.

MARIELLE ROUGERIE  
COLLABORATION SPÉCIALE

Vols de matériaux ou d'engins sur les chantiers, cambriolage dans des bureaux, vandalisme en marge de manifestations, fraude... Chaque année, les entreprises québécoises enregistrent des pertes de centaines de millions de dollars en raison de vols ou de bris et doivent se prémunir contre ces fléaux.

Pour assurer leur sécurité, elles utilisent du personnel de sécurité ou encore des coffres-forts ou des grillages.

Mais c'est du côté de l'électronique que les systèmes de sécurité sont en pleine mutation.

Les systèmes de vidéo-surveillance sont les plus en vogue et avec les nouvelles technologies, leur popularité ne cesse de croître.

## Des caméras de plus en plus perfectionnées

Les entreprises délaissent progressivement les caméras analogiques au profit des caméras IP qui sont reliées à un réseau sans fil ou à l'internet pour enregistrer et regarder des vidéos.

Les nouveaux systèmes de télésurveillance sont de plus en plus abordables et offrent une meilleure définition d'image. L'amélioration des technologies sur le plan de la compression des données et de la taille des bandes passantes permet également une transmission des données plus rapide et efficace et

cryptées, puis conservées dans une base de données centrale ou sur une carte personnelle. Par la suite, le système vérifie l'identité de la personne en comparant les données qu'elle saisit dans le lecteur avec celles enregistrées au préalable.

Les systèmes biométriques permettent principalement le contrôle d'accès.

Au Canada, la technique est notamment utilisée dans les aéroports dans le cadre du programme Canpass Air de l'Agence des services frontaliers. Les voyageurs inscrits valident leur identité avec un système de reconnaissance de l'iris.

« Les entreprises intègrent souvent la biométrie à leur système de sécurité existant et la réservent par exemple à certaines salles particulièrement sensibles. C'est souvent le cas des entreprises pharmaceutiques », explique M. Siew.

Même si ces technologies sont de plus en plus accessibles, notamment le contrôle par empreintes digitales, leur coût est tout de même plus élevé que celui d'un système de sécurité traditionnel.

« Il faut avoir un réel besoin, mais pour certaines entreprises, c'est aussi une question d'image. En règle générale, le Canada et le Québec sont à la traîne », souligne-t-il.

Une des raisons de ce retard est l'encadrement juridique de la biométrie.

« Pour créer une banque de données biométriques, il faut d'abord remplir un formulaire auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec et justifier son implantation », explique Antoine Aylwin, avocat chez Fasken Martineau.

« Mais avec les questions de respect de la vie privée et de vol d'identité, c'est aussi peut-être une question d'acceptabilité sociale. »

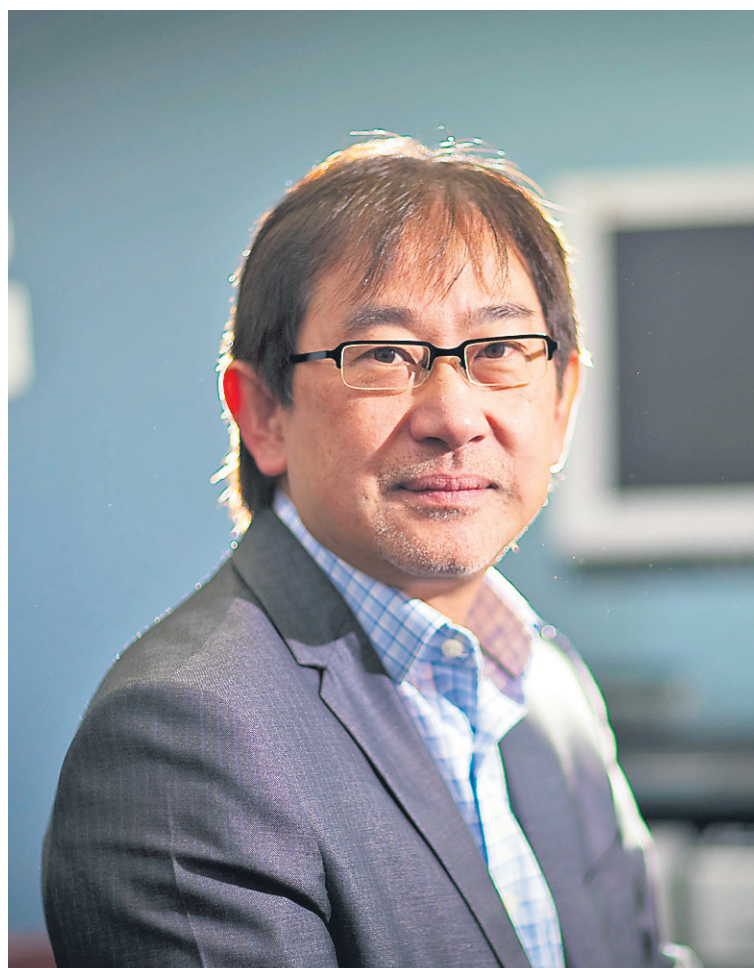


PHOTO ANDRÉ PICHETTE, LA PRESSE

Jean-Claude Siew, président d'Excellium, croit que les nouvelles technologies permettent une surveillance accrue et simplifiée.

Selon une étude de MarketsandMarkets, le marché mondial des caméras de sécurité va plus que doubler d'ici 2016 pour atteindre 25 milliards de dollars.

une capacité de stockage plus importante.

L'information peut être gardée plus longtemps et les images capturées sont facilement récupérées. Plus besoin de rembobiner de cassettes VHS pendant des heures.

« Les images peuvent être regardées en tout temps à partir de n'importe quel ordinateur ou téléphone intelligent connecté à l'internet », explique Jean-Claude Siew, président de l'entreprise de sécurité montréalaise Excellium.

« Les nouvelles caméras sont beaucoup plus simples d'utilisation et elles sont surtout proactives. Avant, on regardait les vidéos après un vol, mais maintenant, elles peuvent être directement reliées à une alarme ou bien un texto peut être envoyé pour prévenir qu'un intrus est dans le stationnement », poursuit-il.

On peut aussi souvent les manipuler à distance et elles sont dotées d'autres fonctions comme la détection de silhouette ou de plaque d'immatriculation, de capteurs de mouvements, de bruits ou de chaleur.

Selon une étude de MarketsandMarkets publiée en janvier, le marché mondial des caméras de sécurité va plus que doubler d'ici 2016 pour atteindre 25 milliards de dollars.

## La biométrie: utiliser son corps comme carte d'accès

Les exigences en matière de sécurité et de contrôle d'accès sont de plus en plus accrues et d'autres procédés de surveillance comme la biométrie se démocratisent.

Celle-ci regroupe toutes les techniques qui permettent d'identifier avec certitude une personne à partir de ses caractéristiques physiques ou comportementales comme ses empreintes digitales, sa salive, le réseau veineux de sa main, son iris ou sa démarche.

Ces informations sont d'abord enregistrées et

# DEPUIS PLUS DE 85 ANS

## 2400 professionnels de la sécurité privée à votre service

### Nos services :

- Gardiennage
- Patrouille préventive
- Certificat de police canadienne
- Enquêtes
- Demande de pardon
- Levée d'interdiction (US Waiver)
- Conflits de travail
- Empreintes digitales
- Sécurité évènements spéciaux

**Commissionnaires Montréal**  
201 avenue Laurier Est, bureau 400  
Montréal, QC H2T 3E6  
514 273 8578  
info@cccmtl.ca

**Commissionnaires Québec**  
304 boul. Wilfrid-Hamel, bureau 330  
Québec, QC G1P 2J3  
418 681 0609  
courrier@cccque.ca

Sans frais : 1 877 322 6777

www.commissionnairesquebec.ca

514.987.VENDU (8363) • petitesannonces@lapresse.ca

PETITES ANNONCES



HEURES DE TOMBÉE
MARDI AU SAMEDI
LUNDI
ANNONCES ENCADRÉES
ABONNEMENTS

COMMENT NOUS JOINDRE
HEURES D'OUVERTURE:
PAR TÉLÉPHONE
SANS FRAIS
PAR TÉLÉC.
ADRESSE POSTALE
AU COMPTOIR

À VENDRE
À LOUER
IMMOBILIER

106 RIVE-SUD
LONGUEUIL, MTRQ, condo penthouse

131 ÎLE DE MONTRÉAL
MÉTRO VIAU, St-Clement/Adam beau 5 1/2 clair, pl. bois, rénové

139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE
À STE-ADÈLE
POUR UN TEMS LIMITÉ 1 MOIS GRATUIT

300 OFFRES D'EMPLOI

400 SERVICES PERSONNELS

Table with 2 columns: Location (e.g., Immobilier (couleur), Visites libres) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., Banlieue Ouest, Banlieue Est) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., DEERFIELD BEACH, FL., PANAMA) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., N-ROSEMONT, N-ROSEMONT) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 143 EXTÉRIEUR DU QUÉBEC, 143 EXTÉRIEUR DU QUÉBEC) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 145 CONDOMINIUMS COPROPRIÉTÉS, 145 CONDOMINIUMS COPROPRIÉTÉS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 310 BUREAUX, 440 ESCORTES RENCONTRES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 500 VÉHICULES AUTOMOBILES, 502 AUTOMOBILES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Audiovisuel, Instruments de musique) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Construction, rénovation, décoration) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 131 ÎLE DE MONTRÉAL, 131 ÎLE DE MONTRÉAL) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 147 CHALETS, 147 CHALETS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 160 PROPRIÉTÉS À REVENUS, 160 PROPRIÉTÉS À REVENUS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 170 COMMERCES, 170 COMMERCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 322 RESTAURATION ALIMENTATION, 322 RESTAURATION ALIMENTATION) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 503 VÉHICULES 6000\$ ET MOINS, 503 VÉHICULES 6000\$ ET MOINS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Programmes de formation, Postes cadres) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Technique, métiers, sous-traitance) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., ANJOU, ANJOU) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 156 APPARTEMENTS MEUBLÉS À LOUER, 156 APPARTEMENTS MEUBLÉS À LOUER) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 175 ENTREPÔT À LOUER, 175 ENTREPÔT À LOUER) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 176 BUREAUX À LOUER, 176 BUREAUX À LOUER) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 331 ENTRETIEN SÉCURITÉ CONCIERGE, 331 ENTRETIEN SÉCURITÉ CONCIERGE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 504 CAMIONS, JEEPS FOURGONNETTES, 504 CAMIONS, JEEPS FOURGONNETTES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Souhaits, événements, Avis de recherche) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Services spécialisés, Comptabilité, impôt) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 135 LAVAL RIVE-NORD, 135 LAVAL RIVE-NORD) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 136 RIVE-SUD, 136 RIVE-SUD) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 212 ANTIQUITÉS OEUVRES D'ART BIJOUX, 212 ANTIQUITÉS OEUVRES D'ART BIJOUX) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 240 MARCHÉ AUX PUCES, 240 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 270 SOINS PRODUITS NATURELS, 270 SOINS PRODUITS NATURELS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 229 IMPRIMERIE, 229 IMPRIMERIE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Automobiles, Véhicules 6000\$ et moins) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Motoneiges, Véhicules tout terrain) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 137 RIVE-SUD, 137 RIVE-SUD) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 138 BANLIEUE EST, 138 BANLIEUE EST) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 214 LIVRES, 214 LIVRES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 235 MARCHANDISES DIVERSES, 235 MARCHANDISES DIVERSES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 236 MARCHÉ AUX PUCES, 236 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 237 MARCHÉ AUX PUCES, 237 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Sports, plein air, Motocyclettes) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Services spécialisés, Comptabilité, impôt) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE, 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 238 BANLIEUE EST, 238 BANLIEUE EST) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 239 IMPRIMERIE, 239 IMPRIMERIE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 240 MARCHÉ AUX PUCES, 240 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 241 MARCHÉ AUX PUCES, 241 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 242 MARCHÉ AUX PUCES, 242 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Occasions d'affaires, Franchises) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Services spécialisés, Comptabilité, impôt) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE, 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 238 BANLIEUE EST, 238 BANLIEUE EST) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 239 IMPRIMERIE, 239 IMPRIMERIE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 240 MARCHÉ AUX PUCES, 240 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 241 MARCHÉ AUX PUCES, 241 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 242 MARCHÉ AUX PUCES, 242 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Avis légaux, Avis divers) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Services spécialisés, Comptabilité, impôt) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE, 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 238 BANLIEUE EST, 238 BANLIEUE EST) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 239 IMPRIMERIE, 239 IMPRIMERIE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 240 MARCHÉ AUX PUCES, 240 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 241 MARCHÉ AUX PUCES, 241 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 242 MARCHÉ AUX PUCES, 242 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Décès, Anniversaires) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., Services spécialisés, Comptabilité, impôt) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE, 139 LAURENTIDES LANAUDIÈRE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 238 BANLIEUE EST, 238 BANLIEUE EST) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 239 IMPRIMERIE, 239 IMPRIMERIE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 240 MARCHÉ AUX PUCES, 240 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 241 MARCHÉ AUX PUCES, 241 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Location (e.g., 242 MARCHÉ AUX PUCES, 242 MARCHÉ AUX PUCES) and Price/Value.

MÉTÉO TOUTE LA MÉTÉO SUR WWW.LAPRESSE.CA/METEO

Table with 2 columns: Category (e.g., MONTREAL ET LA REGION, AUJOURD'HUI) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., AUJOURD'HUI, PRÉVISIONS RÉGIONALES) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., AUJOURD'HUI, AU PAYS) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., AUJOURD'HUI, LE MONDE) and Price/Value.

Table with 2 columns: Category (e.g., AUJOURD'HUI, AU SOLEIL) and Price/Value.



**DÉCÈS, PRIÈRES, REMERCIEMENTS**

900

**INDEX DES DÉCÈS**

**BOISVERT, Père Gérard**

Lac-Etchemin

**CLOUTIER, Anicet**

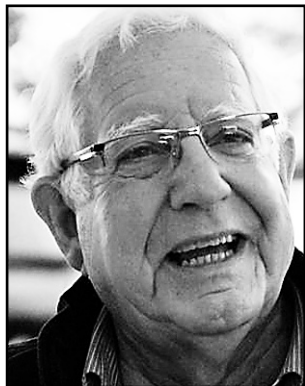
**RONDEAU, René**

St-Hyacinthe

**THIBAUT, Jocelyne**

Longueuil

lapresse.ca/necrologie



**RONDEAU, René  
1929 - 2012**

La famille Rondeau a la tristesse de vous annoncer le décès de René Rondeau, 83 ans, survenu à St-Hyacinthe le 8 octobre 2012.

Il laisse dans le deuil, après 60 ans de vie commune, son amour de toujours, Gisèle Blanchette, ses enfants Michel (Carole Perreault), Jocelyne (Peter Fysh), Louise (Jacques Comtois) et Pierre (Margaret McCulluch). Il laisse également ses petits-enfants et ses arrière-petits-enfants ainsi que de nombreux amis, cousins, cousines, beaux-frères et belles soeurs.

Le défunt a été incinéré au Crématoire Lalime.

La famille recevra les condoléances, le mercredi 17 octobre 2012, de 19 h à 22 h, et le jeudi 18 octobre à 9 h, au



COMPLEXE FUNÉRAIRE  
**Ubald Lalime**

**900, avenue Bourdages Nord**

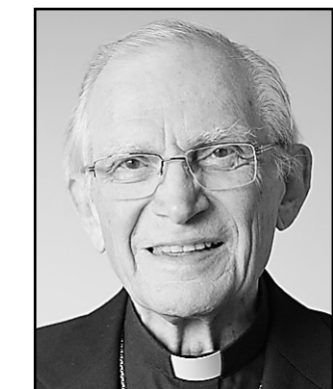
**Saint-Hyacinthe**

**450-774-6417 Fax : 450-773-7778**

**www.ubaldlalime.com**

Les funérailles seront célébrées le jeudi 18 octobre 2012, à 11 h, en l'église Assomption de Notre-Dame, 12 960, av. Wilson, Saint-Hyacinthe (Qc) J2T 2V7. L'inhumation suivra ultérieurement.

Des dons à la Fondation des maladies du coeur seraient appréciés.



**BOISVERT, Père Gérard  
1933 - 2012**

Au CSSS des Etchemins, le 14 octobre 2012, est décédé sereinement à l'âge de 89 ans le Père Gérard Boisvert de la Communauté des Fils de Marie.

Né le 6 août 1923 à Plessisville, il est le fils de feu Jean-Baptiste Boisvert et feu Armoza Bolduc. Il est le deuxième de dix enfants. Marié en 1947 à Georgette Savoie (†1994), il fonde une famille de sept enfants. Demeuré veuf, il fait sa profession religieuse dans la Communauté des Fils de Marie le 1<sup>er</sup> juin 2008 et est ordonné prêtre le 15 septembre 2012.

Il laisse dans le deuil ses enfants: Dominique (Céline Trudeau), Daniel (Jocelyne Bolduc), Pierre-Yves (Marie-Christine Baumans), Marie-Louis (Pierrette Groulx), Jean-François (Lucie Biron), Véronique (Jean Davia), Marie-Christiane (†1978); ses petits-enfants: Martin, Félix, Louis-Philippe, Alexandre, Audrey, Jade, Camille, David, Isabelle, Chantal, Gabrielle, Marie-Ève, Marc-Antoine, Katherine et ses sept arrière-petits-enfants. Il laisse également dans le deuil ses frères et soeurs: feu Jean-Louis, Sr Julienne, o.f.m., Père Gilles, p.m.e., Gilberte (feu Jacques Cimon), Gisèle, René (Rose-May Dubé), Jeanne, Jean-Marie (Michèle Savoie), Maurice (Rita Beaulieu) ainsi que plusieurs neveux, nièces, oncles, tantes, cousins, cousines. Enfin, il laisse dans le deuil tous les membres de la Communauté des Fils et Filles de Marie.

La famille et la Communauté recevront les condoléances à la Résidence Virgo-Fidelis (1453, Route 277, Lac-Etchemin) le mardi 16 octobre de 19 h à 22 h, ainsi que le lendemain, mercredi 17 octobre, de 10 h à 12 h. Par la suite, le corps sera transféré et exposé en chapelle ardente au Centre eucharistique et marial Spirio-Maria (626, route du Sanctuaire, Lac-Etchemin) à compter de 13 h, suivi du service religieux à 14 h 30 et de l'inhumation au Cimetière Marie-Reine (220, Rang XII, Lac-Etchemin).

Vos témoignages de sympathie peuvent se traduire par des honoraires de messes. Les funérailles sont sous la direction de

**L'Oméga de la vie**

**maison funéraire de la Communauté de la Dame de tous les Peuples**

**418-625-8777**

**omega@communauté-dame.qc.ca**



**THIBAUT, Jocelyne  
1944 - 2012**

De Longueuil (née à St-Damien-de-Bellechasse), le 12 octobre 2012, à l'âge de 67 ans, est décédée Mme Jocelyne Thibault, épouse de Gerald Brassard (né à Bagotville).

Outre son époux, elle laisse dans le deuil ses enfants Frédéric (Nathalie Martel), Claudine (Steve Gibson) et David (Neera Aggarwal), ses petits-enfants Jean-Sébastien, Rosalie, Gabriel, Aria, Charles-Philip et Elyse, ses frères et soeurs Jean-Louis, Johanne, Michelle, Marc-André et leurs conjoints, sa belle-mère Françoise Gagnon et sa belle-soeur Maritza Brassard, neveux et nièces ainsi que plusieurs parents et amis.

La famille recevra les condoléances le mardi 16 octobre 2012 de 18 h à 22 h à la:



COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL

**Résidence Curé-Poirier**

635, boul. Curé-Poirier Ouest

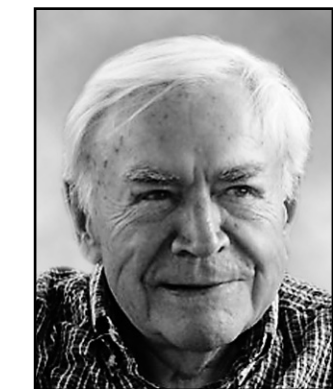
Longueuil (QC) J4J 2H8

Tél. : (450) 677-5203 Téléc. : (450) 677-6221

ainsi que le vendredi 19 octobre 2012 de 19 h à 22 h et le samedi 20 octobre de 9 h à 10 h 30 à la Résidence Funéraire Roy et Rouleau, 65, rue St-Gérard, St-Damien-de-Bellechasse.

Les funérailles auront lieu le samedi 20 octobre à 10 h 30 en l'église de St-Damien-de-Bellechasse.

Au lieu de fleurs, un don à la Maison de soins palliatifs Source Bleue et Fondation Source Bleue serait apprécié.

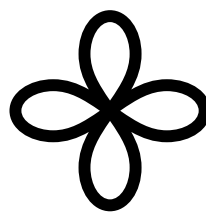


**CLOUTIER, Anicet  
1923-2012**

Homme de coeur, de tête et de rires, Anicet a manifesté jusqu'à la toute fin une dignité et une sérénité admirables. Décédé le 11 octobre à l'âge de 89 ans, il laisse dans le deuil son épouse, Cécile Bourrelle, ses enfants : Bernard, Danielle, Brigitte (André), Manon (Yvon), Line (Denis) et Isabelle (Claude), ses petits-enfants : Gabriela, Christophe, Rafael, Maude, Véronique, Eva, Christian, Adrien et feu Hugo, son frère Benoit, ses neveux, nièces, autres parents et de nombreux amis.

La famille vous accueillera le mercredi 17 octobre dès 10 h à l'église Saint-Maxime, 3700, boul. Lévesque O., Laval, H7V 1E8. Une messe sera célébrée en son honneur à 11 h.

Un don à la Fondation de l'Hôpital du Sacré-Coeur (unité de cardiologie) est suggéré de préférence à des fleurs.



FONDATION

**PalliAmi**

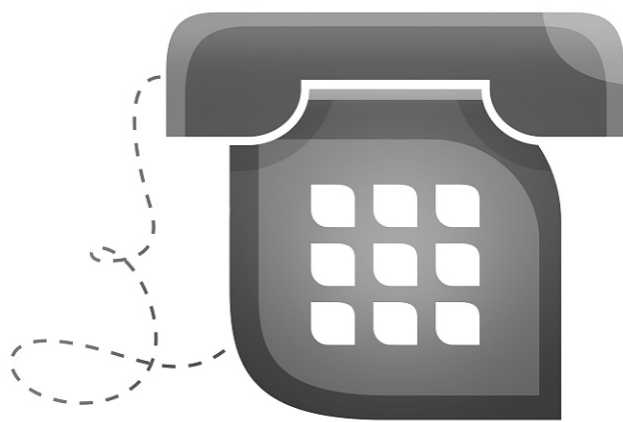
Amour, dignité et tendresse pour les personnes atteintes d'une maladie en phase terminale.

Pour rendre acceptable...  
l'inacceptable

C.P. 531, succursale C, Montréal (Québec) H2L 4K4  
Téléphone : 514-890-8000, poste 27434  
www.palliarni.org

*Le deuil : en parler pour mieux le vivre*

**LIGNE D'ÉCOUTE, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCES SUR LE DEUIL**



**1 888 LE DEUIL**

infos@maisonmonbourquette.com  
maisonmonbourquette.com

**maison Monbourquette**

**Votre don pourrait faire la différence!**



Cette année, **21 700** Canadiens seront atteints d'un **cancer du poumon...**  
**2 800** d'entre eux y survivront!

L'ASSOCIATION PULMONAIRE  
Québec

**1 800 295-8111**  
www.pq.poumon.ca

# LA PERSONNALITÉ DE LA SEMAINE

LA PRESSE

RADIO | TÉLÉVISION | INTERNET

ENCORE PLUS  
QUE DU TALENT,  
DE L'INTELLIGENCE,  
MÊME DU GÉNIE,  
L'EXCELLENCE  
NAÎT DE L'EFFORT

RETROUVEZ LA PERSONNALITÉ DE LA SEMAINE SUR LES ONDES DE RADIO-CANADA

## Francine Lelièvre

Francine Lelièvre, directrice générale de Pointe-à-Callière, est lauréate du Prix du lieutenant-gouverneur 2012 remis par la fondation Héritage Canada. Cette récompense souligne sa contribution exceptionnelle à la conservation du patrimoine québécois et canadien. Fondé par Francine Lelièvre, en 1992, le Musée d'archéologie et d'histoire de Montréal célèbre aussi ses 20 ans d'existence. *La Presse* et Radio-Canada lui décernent le titre de Personnalité de la semaine.



PHOTO IVANOH DEMERS, LA PRESSE



Je reçois  
toujours un prix  
avec joie et  
fierté, parce que  
je peux ensuite  
le partager avec  
mes équipes.



un an... Et voilà, je le dirige encore aujourd'hui, toujours avec la même passion, comme au début.»

Pointe-à-Callière a pour mission de partager l'histoire de Montréal, mais aussi de tisser des liens avec les grands réseaux d'archéologie et d'histoire. «Plusieurs musées à travers le monde, comme le British Museum de Londres, nous prêtent maintenant des pièces», souligne-t-elle.

Par le biais de Pointe-à-Callière, Francine Lelièvre a aussi créé l'École de fouille archéologique, sur le site du fort de Ville-Marie, tout juste derrière le musée. Lancée, il y a 10 ans, cette école de fouille en milieu urbain a été fondée en partenariat avec l'Université de Montréal. «Les étudiants en archéologie peuvent maintenant faire des recherches ici, sur l'histoire d'ici, et publier les résultats de leurs travaux, ce qui aide à la compréhension de la fondation de la métropole.»

Le musée inaugurera, d'ici l'hiver prochain, son cinquième pavillon, baptisé la Maison-des-Marins. L'ancienne Maison du Père, qui date des années 50, a été complètement restaurée et repensée. Les travaux majeurs se termineront vers la fin de l'automne.

Francine Lelièvre, visionnaire, travaille déjà à la réalisation de son prochain grand rêve: la Cité d'architecture et d'histoire de Montréal. Cet imposant projet, qui devrait voir le jour en 2017, reliera une dizaine de sites archéologiques et historiques de Montréal. Tous ces lieux seront unis entre eux par des tunnels, installés dans un ancien système d'égouts souterrains, datant de 1832. «Ce sera assurément une expérience unique. Nommez-moi d'autres projets similaires?»

MARTIN BEAUSÉJOUR  
COLLABORATION SPÉCIALE

C'est vendredi dernier, lors du Sommet national du patrimoine, que Francine Lelièvre a reçu le prix du lieutenant-gouverneur, remis par la fondation Héritage. Pour la récipiendaire, Chevalier de l'ordre national du Québec et Chevalier de l'Ordre national du Mérite de la France, cette récompense s'ajoute à une longue liste. «Je reçois toujours un prix avec joie et fierté, parce que je peux ensuite le partager avec mes équipes. Dans un projet, on n'est jamais seul», souligne-t-elle. Durant ces 30 dernières années, l'historienne de formation a été maître d'œuvre et gestionnaire de plusieurs institutions culturelles, patrimoniales et touristiques.

Elle a commencé sa carrière en patrimoine à Parcs Canada

où elle a dirigé la mise en valeur de 26 lieux historiques et de 4 parcs nationaux. De la Gaspésie à Montréal, en passant par Québec et les Cantons-de-l'Est, Francine Lelièvre compte à son actif plusieurs réalisations importantes. Elle a, par exemple, participé activement à la création du site de Grande-Grave, dans le parc national Forillon. «C'était la première fois où l'on désirait préserver des traces humaines dans un parc, plutôt que de retourner complètement à un état naturel.» Francine Lelièvre a, de plus, occupé les fonctions de directrice des expositions au Musée de la civilisation dans la Vieille Capitale.

#### Passé et avenir

La plus grande réussite de sa carrière reste Pointe-à-Callière. Le musée abrite des

vestiges archéologiques en lien avec la fondation de la métropole et mis en valeur sur leur lieu d'origine. Avec son architecture moderne «et sa tour inachevée, ouverte sur le ciel et sur l'avenir», Pointe-à-Callière est le seul musée d'archéologie d'envergure au Canada. L'institution, unique en son genre, a déjà remporté 78 prix d'excellence, dont 14 mentions internationales. De 350 000 à 400 000 visiteurs s'y rendent chaque année. Depuis son ouverture, c'est près de sept millions de personnes qui ont franchi ses portes.

Engagée tout d'abord comme consultante pour ce projet, elle y est toujours 20 ans plus tard. «Le tout s'est fait naturellement. Une fois mon mandat terminé, on m'a demandé d'y rester pour six mois, puis pour

AIR CANADA 

RioTintoAlcan

Financière Manuvie  
Pour votre avenir™

  
RADIO | TÉLÉVISION | INTERNET

LA PERSONNALITÉ DE LA SEMAINE LA PRESSE/RADIO-CANADA  
À RADIO-CANADA

CE MATIN

ENTREVUE AVEC LA PERSONNALITÉ: 6h31

C'EST BIEN MEILLEUR  
LE MATIN  
Avec René Homier-Roy  
DU LUNDI AU VENDREDI 5h À 9h

 95.1 FM  
PREMIÈRE CHAÎNE



CE MATIN

ENTREVUE AVEC LA PERSONNALITÉ: 8h45

RDI MATIN  
Avec Marc André Masson  
DU LUNDI AU VENDREDI  
DÈS 5h

 RDI

Radio-Canada.ca