



# LA BOUSSOLE

de CAA-Québec :

# SES 820 000 membres





Table des matières

Table des matières

# Table des matières

Table des matières

Historique . . . . .	ii
Assistance . . . . .	4
Référence . . . . .	8
Mobilité . . . . .	10
Qualité . . . . .	12
Porte-parole . . . . .	14
Pertinence . . . . .	16
Accessibilité . . . . .	18
Partenariat . . . . .	20
Environnement . . . . .	22
Sécurité . . . . .	24

Des débuts difficiles...



# Il était une fois Il était une fois CAA-Québec

- 1904** Fondation de l'*Automobile Club of Canada*, à Montréal, sous la présidence d'Andrew J. Dawes.
- 1912** Fondation du *Quebec Automobile Club*, à Québec, sous la présidence de Frank Carrel. Les deux clubs vivront en parallèle durant 72 ans.
- 1914** Le Club de Montréal organise sa première promenade des orphelins, comme le fait déjà le Club de Québec depuis deux ans.
- 1917** Publication d'un guide touristique par chacun des deux clubs.
- 1922** Le Club de Québec offre son service routier d'urgence. Le Club de Montréal en fera tout autant l'année suivante.
- 1929** Le Club de Québec met en place son programme de brigade scolaire.
- 1932** La crise économique frappe. Les temps sont durs. Le recrutement de membres ralentit. Première et seule décroissance dans l'histoire de CAA-Québec.
- 1941** Effort de guerre pour tout le monde! Les automobilistes n'y échappent surtout pas. Pneus, essence, voitures elles-mêmes : tout est rationné. Les Clubs prodiguent conseils sur conseils.
- 1948** Le Club de Québec lance son école de conduite automobile.
- 1950** Une route express qui traverse Montréal! Voilà la principale revendication du Club de l'endroit.
- 1953** Comme le Club de Québec l'a fait en 1940, le Club de Montréal s'affilie à l'Association américaine des automobilistes.
- 1959** Les écussons des Clubs mettent désormais en évidence l'appartenance à l'Association canadienne des automobilistes. Les trois lettres CAA deviennent de plus en plus familières.

Puis vint l'avion...



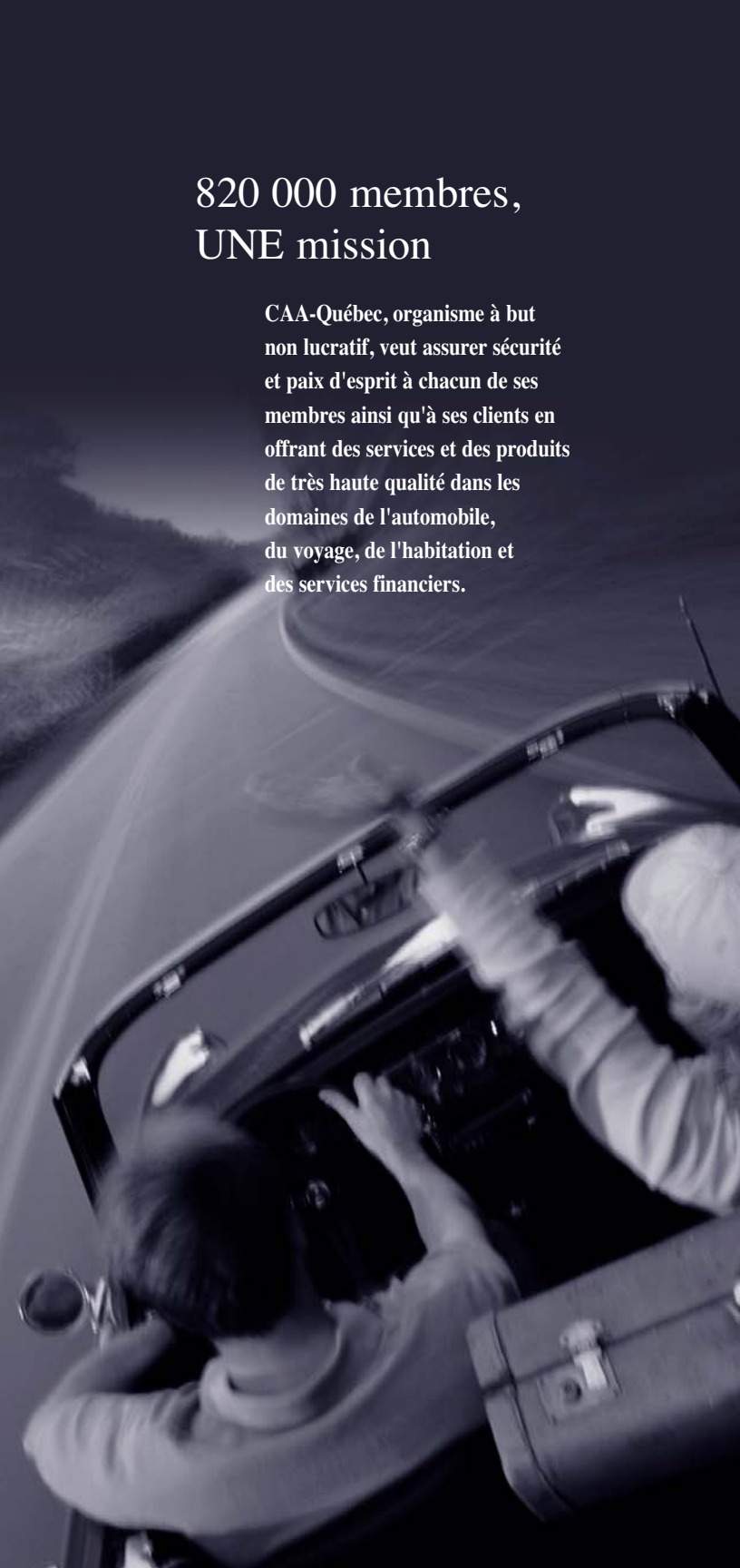
# Il était une fois Il était une fois CAA-Québec

## CAA-Québec

- 1963** Le Club de Québec donne son premier cours de conduite avancée, ce qui confirme son autorité en matière de sécurité routière.
- 1967** Expo 67 occupe à temps plein le Club de Montréal qui voit notamment aux réservations d'hébergement de milliers de touristes qui convergent vers la Métropole.
- 1973** Le Club de Montréal lance son service de protection du consommateur, aujourd'hui appelé « services-conseils automobiles ».
- 1974** Le Club de Montréal offre les services d'une agence de voyages. Déjà impliqué dans le domaine du voyage depuis 1968, le Club de Québec fonde sa propre agence en 1976.
- 1977** Création du réseau de garages recommandés pour le Club de Québec comme pour celui de Montréal, lequel se dote aussi d'un service de protection du consommateur.
- 1984** Fusion des deux Clubs en une seule organisation, l'Automobile et Touring Club du Québec, le CAA-Québec d'aujourd'hui!
- 1989** Inauguration du nouveau siège social de CAA-Québec, au 444 rue Bouvier, à Québec.
- 1995** Acquisition de Vacances Familles par CAA-Québec. Création de l'option *Vacances pour Tous* et spécialisation accrue de l'organisation dans le produit touristique québécois.
- 1998** Création des services en habitation. Ce que CAA-Québec fait pour l'auto, il le fait maintenant aussi pour la maison!
- 2004** Joyeux centenaire, CAA-Québec!

# 820 000 membres, UNE mission

CAA-Québec, organisme à but non lucratif, veut assurer sécurité et paix d'esprit à chacun de ses membres ainsi qu'à ses clients en offrant des services et des produits de très haute qualité dans les domaines de l'automobile, du voyage, de l'habitation et des services financiers.





boussole

## La boussole de CAA-Québec : ses 820 000 membres...

Ils étaient une poignée au début du siècle passé. Ils sont des centaines de milliers en ce début de siècle nouveau. Le secret du si grand succès de CAA-Québec? Rien d'autre que celui d'avoir placé chacun de ses membres et clients au centre de toutes ses préoccupations.

Chaque fois qu'il dispense ses services, qu'il prend ses décisions, qu'il conclut des partenariats, qu'il effectue des recherches ou qu'il accomplit ses interventions publiques, CAA-Québec sait que sa raison d'être passe par le trajet le plus direct entre lui et ceux qu'il a la mission de bien servir.

Oui, si CAA-Québec sait si bien tracer la route pour ses membres, c'est parce que ses membres eux-mêmes le guident dans ce trajet unique entrepris en 1904.

Bienvenue dans le monde de CAA-Québec!



Paul A. Pelletier  
Président-directeur général



## CAA-Québec, bonjour!

Cette phrase, qui accueille chaleureusement chacun des membres qui téléphonent à CAA-Québec, a été prononcée plus de 1 400 000 fois en 2004 seulement!



# Assistance

Automobile, voyages, habitation et services financiers :

## Les quatre points cardinaux de CAA-Québec!

### Le chemin sans pépins, l'automobile sans casse-tête

Si CAA-Québec sait si bien tracer la route de ses membres, s'il est si étroitement relié à l'histoire de la sécurité des usagers de la route du Québec, il peut également se vanter de les faire rouler sans tracas, partout en Amérique du Nord. Son service routier d'urgence est d'ailleurs devenu une véritable référence dans toute l'industrie. Ennui mécanique, panne d'essence, crevaison, peu importe. La célèbre dépanneuse n'est jamais plus loin qu'au bout du fil, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. CAA-Québec a d'ailleurs développé divers types d'adhésion permettant à chacun de ses membres d'opter pour la protection répondant à ses besoins. Outre l'adhésion de base, le membre peut choisir l'option CAA Plus<sup>MD</sup>, offrant entre autres le remorquage sur une longue distance et même l'option CAA Plus RV, adaptée aux véhicules récréatifs, de plus en plus populaires. Au consommateur automobiliste, CAA-Québec trace bien d'autres voies. Celle de l'achat réussi d'un véhicule, qu'il soit neuf ou d'occasion. Celle de la satisfaction. Celle du garage fiable. Celle de l'information sur toutes ses coutures. Celle de la médiation. Celle de l'inspection. CAA-Québec est là partout, à toutes les étapes de la vie de conducteur, de propriétaire de voiture ou même de passager.

### Les voyages sans nuages

Tokyo ou Toronto? Montréal ou le Portugal? Pas un continent, ni même la planète n'ont de secrets pour CAA-Québec et son agence Voyages CAA-Québec, la plus complète en son genre. Peu importe les projets, peu importe le budget, le trajet des membres CAA-Québec commence par un coup de fil ou au centre de services le plus près, là où ils sont assurés de tout préparer et de tout trouver : tracés routiers et documentation, conseils, permis de conduire international, réservations de billets d'avion et de chambres d'hôtels, produits reliés au voyage, assurances de toutes sortes, la liste n'en finit pas! Les membres bénéficient par ailleurs de frais de service réduits.



## CAA-Québec, aussi dans l'habitation!

De plus en plus de membres  
CAA-Québec découvrent  
l'utilité et la pertinence de  
CAA-Québec dans le domaine  
de l'habitation. Seulement en  
2004, les services-conseils en  
habitation ont reçu 20 000  
demandes.

## L'habitation

### L'habitation sans migraine

CAA-Québec trace aussi les voies de la tranquillité d'esprit chez soi. Finies les préoccupations liées à la maison! Un service de référence pour dénicher le spécialiste sur mesure grâce à un réseau de quelque 600 fournisseurs recommandés en habitation, des services-conseils ou des experts peuvent répondre à toutes les questions, un service en cas d'urgence résidentielle, voilà autant de ressources qu'on apprécie au quotidien.

## Les meilleures protections sans hésitation

Assurance auto? Assurance habitation? Toutes les assurances indispensables au voyage? Assurance médico-hospitalière? Assurance vie? Les membres CAA-Québec n'ont pas à magasiner de midi à quatorze heures pour trouver la protection qu'il leur faut. Une grande variété de produits de qualité et de confiance leur est offerte pour tous les besoins... et pour encore plus de tranquillité d'esprit.



L'automobile pour CAA-Québec, c'est aussi autre chose que de l'assistance routière :

- 130 000 demandes traitées par ses services-conseils automobiles,
  - 21 000 vérifications techniques effectuées dans ses centres spécialisés,
- ...en plus des 587 000 dépannages et remorquages réalisés en 2004.



# Référence

Des automobilistes qui ne perdent  
jamais le nord

## CAA-Québec, LA référence automobile

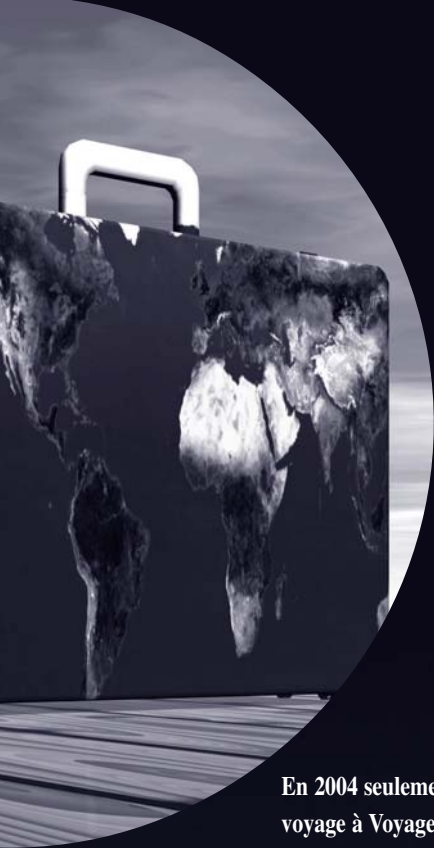
Certes, plusieurs organisations peuvent prétendre être liées à l'histoire de l'automobile. Pas une cependant ne peut, autant que CAA-Québec, affirmer être aussi intimement arrimée à l'histoire de ceux qui les ont possédées, ces voitures à la base de la modernité du monde d'aujourd'hui, c'est-à-dire à l'histoire de ceux qui les ont conduites, entretenues et appréciées. La nuance se fait ici géante. Elle est même au cœur de la notoriété et de la crédibilité de CAA-Québec. Elle fait de lui le défenseur légitime des intérêts de ses membres et leur porte-parole efficace. La référence. La norme.

### Parce que chaque membre est unique

Ce qui distingue l'automobiliste membre CAA-Québec des autres? Sa **tranquillité d'esprit**. Sur la route. Au garage. Partout. Peu importe le sujet qui le préoccupe de près ou de loin, il sait qu'il peut compter sur CAA-Québec. Besoin d'un conseil? Les spécialistes de ses services-conseils sont là. Besoin du verdict rassurant d'un expert concernant la qualité d'une réparation? Les centres de vérification technique sont là. À la recherche d'un bon garage? Le réseau des garages recommandés CAA-Québec est là. Une bonne école de conduite? Le réseau des écoles de conduite recommandées est là aussi. Tout, absolument tout sur l'automobile. Un membre demande? Il obtient...

### Parce que tous ses membres sont une force

Si chacun des membres peut consulter CAA-Québec sur une base individuelle, CAA-Québec conseille et guide aussi, sur une base beaucoup plus vaste. Intervenant majeur dans le domaine de la consommation automobile, CAA-Québec fait profiter toute la collectivité de son expertise unique. Le plus important regroupement d'automobilistes qu'il est se trouve, par ailleurs, derrière l'histoire même de tout le développement du réseau routier québécois. Que de revendications depuis les « chemins de terre »!



En 2004 seulement, plus de 50 000 transactions voyage à Voyages CAA-Québec, 84 000 tracés routiers, 139 000 demandes de documentation touristique...

La bannière CAA/AAA? Environ 32 000 établissements hôteliers, 22 000 restaurants et 4 600 terrains de camping l'affichent en Amérique du Nord. BonS voyageS!



Le Sud?

Ça et toutes les destinations...

## CAA-Québec, le carrefour du voyage

L'histoire de CAA-Québec, c'est aussi celle de la mobilité. De tout temps, être membre CAA-Québec a permis de disposer de la meilleure « offre de mobilité » disponible. Aujourd'hui plus que jamais d'ailleurs.

### **Parce que chaque membre est unique**

C'est d'abord dans l'aide qu'il procure à chacun de ses clients, au quotidien, que CAA-Québec se distingue. Peu importe le besoin, peu importe le trajet ou le moyen de transport retenu, CAA-Québec offre du choix... sous un même toit. Si certains services demeurent exclusifs aux membres (tracés routiers et documentation touristique gratuits, etc.), Voyages CAA-Québec propose ses services à tous, membres ou non de l'organisation.

### **Parce que tous ses membres sont une force**

De par ses affiliations au Canada (par l'entremise de la CAA, l'Association canadienne des automobilistes), aux États-Unis (par l'AAA, l'Association américaine des automobilistes) et même ailleurs dans le monde (par la FIA, la Fédération internationale de l'automobile et par l'AIT, l'Association internationale du tourisme), CAA-Québec ouvre des portes, devenant du coup encore plus large, plus accessible, d'où qu'on soit et où qu'on aille. Des milliers d'hôtels, de restaurants, de terrains de camping et d'attractions de toutes sortes lui assurent qualité et déplacements de tout repos. Et ce sont aussi ces mêmes affiliations qui permettent l'offre de services uniques, comme le cautionnement ou la garantie de paiement en cas d'arrestation aux États-Unis.



24 heures! Voilà le délai maximal que se donne CAA-Québec pour répondre à tout commentaire de ses membres.

## La marque CAA-Québec **Excellence et pertinence**


Comment être là pour ses membres? Comment s'assurer d'être toujours utile? CAA-Québec veut la paix d'esprit de ses adhérents en maintenant au plus haut niveau possible une offre de produits et services pertinents et de très haute qualité.

### **Parce que chaque membre est unique**

À l'écoute de ses membres, CAA-Québec a mis sur place un ambitieux programme de gestion des commentaires et des suggestions de ses membres. À chaque jour, il a ainsi le pouls de la satisfaction de la clientèle et effectue dès que possible toutes les modifications nécessaires pour répondre aux attentes de chacun.

### **Parce que tous ses membres sont une force**

On ne gère évidemment pas la plus grande association d'automobilistes, de voyageurs et de consommateurs du Québec comme on le ferait pour un petit groupe. CAA-Québec s'est doté de moyens à la hauteur pour détecter les tendances dans les goûts de ses effectifs, pour offrir le bon produit aux membres susceptibles d'en avoir besoin, pour savoir ce qu'ils pensent de certaines questions qu'il s'apprête à débattre sur la scène publique, etc.



**Journaux, télé ou radio?  
L'an dernier seulement,  
CAA-Québec a fait plus  
de 1 400 interventions  
médiatiques.**

# Porte-parole

## Actions et positions toutes directions Pour la défense des intérêts des membres CAA-Québec


Ce n'est pas tout d'offrir la tranquillité d'esprit par les meilleurs produits et services possible. Vraiment pas tout. Car voilà, CAA-Québec est un regroupement, avec tout ce que cela implique.

### **Parce que chaque membre est unique**

Sur une base individuelle, CAA-Québec est là chaque jour pour assister ses membres et les informer dans leur vie de consommateur. Avant de conseiller, de diriger, de proposer ou de faire quoi que ce soit, CAA-Québec commence par écouter. Avant de parler, il tend l'oreille, et ce, peu importe dans quel cadre il est consulté.

### **Parce que tous ses membres sont une force**

Quand CAA-Québec parle, ce sont 820 000 voix que l'on entend. Et quand il a le devoir de se faire entendre au nom des intérêts de ses membres et de toute la collectivité, il ne se gêne surtout pas pour le faire. Chroniques dans les médias, communiqués de presse, entrevues, tables de concertation, etc., CAA-Québec ne ménage rien pour faire bouger les choses. Environnement, sécurité routière, fluctuations du prix de l'essence, investissements routiers, taxes aux automobilistes et aux voyageurs, il fait siennes les préoccupations de ses membres.



Au Québec seulement, plus  
de 1 500 commerçants et  
établissements de toutes sortes  
réservent aux membres  
CAA-Québec un rabais ou  
un avantage sur simple  
présentation de leur carte.

# Pertinence

Priorité : satisfaction

## **Anticiper les besoins et offrir des avantages**

Au cœur du succès de CAA-Québec se trouve également son souci constant d'anticiper les besoins de ses membres. S'il veut évoluer avec eux, CAA-Québec se fait un devoir de marcher toujours un peu devant et d'explorer pour eux le terrain, afin de toujours être bien placé pour mieux les guider sur la route de la tranquillité d'esprit. C'est ce chemin qu'il privilégie pour maintenir au plus haut degré la pertinence de son offre de produits et services.

### **Parce que chaque membre est unique**

À tout moment de l'histoire de CAA-Québec, il a toujours été pertinent d'être membre. Et, justement en raison de cette évolution, il est toujours de plus en plus pertinent de l'être. Ainsi, du seul point de vue économique, il est plus que jamais intéressant d'être membre CAA-Québec. Grâce notamment à la carte de crédit CAA-Québec MasterCard<sup>MD</sup> et aux autres programmes permettant l'accumulation de *dollars CAA-Québec*, il est maintenant possible d'absorber rapidement les coûts reliés à l'adhésion. Être membre peut ne rien coûter!

### **Parce que tous ses membres sont une force**

Grâce à la force que constituent ses membres, CAA-Québec dispose d'un pouvoir de négociation auprès de nombreux commerces et services de toutes sortes de qui il cherche à obtenir des avantages exclusifs pour le bénéfice de ses adhérents, privilèges accessibles sur simple présentation de la carte de membre. Et c'est la force des affiliations de CAA-Québec qui lui permet en plus d'étendre son offre de privilèges dans des établissements partout au Canada, aux États-Unis et même en Europe et en Asie dans des domaines aussi vastes que la restauration, l'hébergement, le divertissement, l'automobile, l'habitation, etc.



De l'information pertinente pour tous et plusieurs services exclusifs aux membres CAA-Québec, voilà ce qu'offre [www.caaquebec.com](http://www.caaquebec.com) qui reçoit chaque mois la visite de quelque 150 000 visiteurs. Et que dire de *Touring* qui, avec son tirage de 583 000 exemplaires, compte parmi les 10 magazines les plus lus au Québec!





# Accessibilité

En personne, au téléphone  
ou à dos de souris?

## **Interactif et de son temps, CAA-Québec!**


Justement parce que le membre est au centre de ses préoccupations, CAA-Québec a toujours cru à l'importance du service personnalisé. Or, aujourd'hui, offrir un service personnalisé, c'est aussi donner tous les accès qu'exige maintenant notre mode de vie.

### **Parce que chaque membre est unique**

Un centre de contacts fonctionnel où des dizaines d'employés sont à l'écoute, 20 centres de services pour répondre à tous les visiteurs en province, un site Internet complet et interactif ([www.caaquebec.com](http://www.caaquebec.com)) pour la clientèle internautes : ce sont de véritables réseaux qu'a développés CAA-Québec pour être vraiment accessible de toutes les façons. Le combiné, la souris ou la poignée de main bien concrète? À chaque membre de décider.

### **Parce que tous ses membres sont une force**

Parce qu'il ne sert à rien d'être accessible si les membres connaissent peu ou mal les services et avantages auxquels ils ont droit, CAA-Québec publie quatre fois l'an le magazine *Touring* à leur intention. Cette publication présente tout ce qu'il faut savoir sur CAA-Québec en plus de ses textes de fond touchant l'automobile, le voyage, l'habitation et l'art de vivre. Il est aussi possible de recevoir le *caaquebec.com Express*, bulletin virtuel présentant nouvelles brèves, nouveautés et information sur tous les avantages reliés à CAA-Québec.



**ING, Couche-Tard,  
Croix Bleue, voilà des  
exemples de ces prestigieux  
partenaires de CAA-Québec.  
Impossible de tous les  
nommer!**

# Partenariat

Sur la voie de l'économie  
d'aujourd'hui

**Stratégiques et efficaces, ces  
alliances d'affaires!**

Plus que jamais, CAA-Québec est conscient que bien servir ses membres et leur en offrir toujours plus reposent sur les forces conjointes et complémentaires de partenaires fiables et crédibles, illustrant du coup comment se bâtit le succès en ce début de millénaire.

## **Parce que chaque membre est unique**

Si CAA-Québec avait dû offrir tous ses services et avantages par lui-même, il n'aurait pu développer la même expertise que celle de ses partenaires chevronnés. Or, s'il parvient à offrir tant, et ce, en maintenant le coût de l'adhésion au plus bas niveau possible, c'est justement parce qu'il a su s'allier à des partenaires de choix qui lui permettent de répondre aux besoins de chacun. Qualité du service, bénéfices réels pour ses membres, stabilité financière, compétitivité, voilà quelques-uns des critères que recherche CAA-Québec.

## **Parce que tous ses membres sont une force**

L'ampleur des effectifs de CAA-Québec est à la base de la qualité des relations de partenariat qu'il établit. Il s'agit d'ententes dynamiques et complémentaires où chacun apporte quelque chose et où chacun retire quelque chose. Les membres sont gagnants, CAA-Québec et ses partenaires également.



Conscients du fait que les véhicules légers expliquent à eux seuls le cinquième des émissions de gaz à effet de serre au pays, les membres CAA-Québec sont des citoyens responsables préoccupés par les enjeux environnementaux.

## Vers de plus verts horizons **Pour une meilleure qualité de vie**

Pour CAA-Québec, le mot « environnement » n'est pas venu s'ajouter par magie dans la liste de ses priorités récentes. Depuis toujours, il prône l'utilisation rationnelle de l'automobile et partout, à sa façon, il ramène les impératifs environnementaux où il peut le faire.

### **Parce que chaque membre est unique**

Sur une base individuelle, CAA-Québec divulgue ses conseils dans son magazine *Touring*, dans ses chroniques dans les médias, sur son site Internet, partout! Pour CAA-Québec, ses membres sont des citoyens responsables qui sont prêts à faire leur juste part en matière d'environnement. Il leur indique donc tous les moyens qu'ils peuvent prendre pour vivre le plus harmonieusement possible avec la santé de la planète. Avec leur voiture, à la maison ou même en voyage, les membres CAA-Québec savent quoi faire.

### **Parce que tous ses membres sont une force**

Aux conseils individuels s'ajoute aussi l'action, celle-là, sur une plus vaste échelle. Comités d'action, tables de concertation, groupe d'experts, CAA-Québec participe aux débats qui se font sur la question, de toutes sortes de façons. La force des 820 000 membres qu'il représente impose une écoute bien spéciale de la part de ceux à qui il s'adresse...



Chaque jour, au Québec, plus de 29 000 jeunes écoliers participent activement à la sécurité de leurs camarades dans le cadre du programme de la brigade scolaire de CAA-Québec.

Pour CAA-Québec,  
mobilité rime avec sécurité  
**Des routes plus sûres  
pour tous!**

L'histoire de CAA-Québec, c'est aussi celle de la sécurité sur les routes. Et elle en a fait du chemin, la sécurité, depuis le temps où tout était à faire : lois, routes, signalisation, normes de sécurité pour les véhicules, etc.

**Parce que chaque membre est unique**

À chacun de ses membres, CAA-Québec propose ses conseils sécurité, et ce, dans toute communication qui le permet. Depuis 1929, par ailleurs, il mène au Québec son programme de la brigade scolaire en vertu duquel de jeunes écoliers participent à la sécurité de leurs petits collègues aux abords et dans la cour des écoles, à certaines traverses ainsi qu'à bord des autobus scolaires. Après tout, les écoliers d'aujourd'hui sont les automobilistes et les usagers de la route de demain.

**Parce que tous ses membres sont une force**

C'est un véritable centre d'expertise en sécurité routière que gère aujourd'hui CAA-Québec, par l'entremise de ses nombreux programmes, devenant en quelque sorte une référence, une ressource pour la collectivité comme pour tous les intervenants touchés de près ou de loin par la sécurité routière (CLSC, corps policiers, etc.). Notamment spécialiste reconnu des dispositifs de retenue pour enfants, il est aujourd'hui au cœur de l'éducation routière des Québécois, depuis la formation des nouveaux conducteurs (et même celle de leurs enseignants!), jusqu'aux besoins particuliers de perfectionnement tant en entreprises qu'auprès de groupes cibles d'usagers de la route. Par ailleurs, il se prononce publiquement sur tout sujet d'importance tant pour ses membres que pour le public, dans le cadre de projets de lois ou d'actions spécifiques.



La boussole <sup>820 000</sup> 820 000  
de CAA-Québec :  
ses 820 000 membres

820 000





