



Communiqué de presse

Embargo, le lundi 22 septembre, 8h AM

La relation client-agence démystifiée dans le guide « Faites équipe! » Une initiative de trois associations de l'industrie des communications marketing

Montréal, le lundi 22 septembre 2008 – Afin d'accroître la valeur de la relation client-agence au sein de l'industrie des communications marketing, l'Association canadienne des annonceurs (ACA), l'Association des agences de publicité du Québec (AAPQ) et l'Institut des communications et de la publicité (ICP) ont décidé de joindre leurs efforts et de mandater M. Alan Middleton, Ph. D., professeur et directeur général du *Schulich Executive Education Centre* de l'Université York de Toronto, afin de publier le guide *Faites équipe!* (version anglaise de *Come Together*). Ce document vise à améliorer la compréhension de la dynamique de la relation entre une agence de communication et son client annonceur, de même que de définir la valeur réelle d'un tel rapport d'affaires.

« La question a refait surface lorsqu'on a récemment pris conscience qu'une relation client-agence optimale pouvait accroître la valeur qu'offre l'agence à son client et ainsi, influencer positivement sur les résultats d'affaires », d'affirmer M. Middleton au sujet de sa nouvelle publication.

L'industrie des communications marketing a fait l'objet d'énormes changements au cours des dernières décennies, ce qui a eu pour effet de modifier considérablement la façon dont les clients et leurs agences travaillent ensemble. Ce guide vise à établir une relation de travail qui tient compte des conditions actuelles et émergentes de l'industrie.

Le document fait notamment valoir qu'une relation client-agence optimale influence positivement les résultats d'affaires. Autrement dit, une relation client-agence améliorée donnera lieu à une hausse du rendement du capital investi (RCI) dans les communications marketing.

Le Guide « Faites équipe! »

Le Guide comporte cinq sections :

- Un résumé de l'évolution du contexte commercial.
- Une étude sur les divers types de relations client-fournisseur et sur la façon dont chacun diffère quant au style, à la culture et aux besoins.
- Une série de recommandations formulées sur « ce qu'il faut faire et comment il faut le faire ».
- Un « Code de conduite client-agence » comportant 20 points à suivre pour mettre en application les meilleures pratiques de l'industrie.
- Un sommaire sur la façon de mettre en œuvre ce code en vue d'optimiser la valeur créée au sein de la relation client-agence.

Conférence du M. Alan Middleton, Ph.D.

Cet automne, le professeur Alan Middleton tiendra des conférences à Toronto, à Montréal, à Calgary et à Vancouver, afin de partager avec l'industrie les conclusions de ses travaux portant sur la relation client-agence.

Voici les détails de l'édition montréalaise réservée aux membres de l'AAPQ et de l'ACA :

<p>Quoi? Conférence du professeur Alan Middleton, auteur de l'ouvrage Quand ? Le jeudi 25 septembre 2008, de 8 h 30 à 11 h Où ? Centre Mont-Royal, salon Cartier II (2200, rue Mansfield)</p>

Confirmations requises aux adresses aapq@aapq.ca ou cpagnoud@acaweb.ca.

Comment se procurer une copie du rapport?

Des copies du rapport seront remises aux participants qui prendront part aux conférences du professeur Middleton (une copie par entreprise) de même qu'à tous les membres des associations respectives.

Si vous désirez des copies supplémentaires de ce guide, vous pouvez vous les procurer au montant de 50 \$ (membres) et 250 \$ (non-membres). Vous n'avez qu'à appeler au numéro apparaissant au bas du présent communiqué pour commander votre exemplaire.

– 30 –

Pour plus d'information, communiquez avec :

Paul Hétu, de l'ACA, au 514 842-6422 / pnetu@acaweb.ca

Sylvain Morissette, de l'AAPQ, au 514 848-1732 / s.morissette@aapq.ca

Jani Yates, de l'ICP, au 416 482-1396 / jyates@icacanada.ca