



À votre service

Au cours de la dernière année, nous avons amélioré considérablement la qualité du service à la clientèle de Repérage Boomerang. Comme nous avons un plus grand nombre de clients, il nous a fallu mettre en place diverses initiatives afin de répondre à leurs besoins. Aujourd'hui, notre service est plus efficace que jamais.

- **Plus de représentants** – Notre personnel a plus que doublé au cours des 12 derniers mois.
- **Formation et suivi améliorés** – Nos employés sont mieux informés et davantage en mesure de répondre à vos questions.

L'équipe de rédaction du Traqueur Boomerang a eu l'occasion de discuter de ces changements avec Stephanie Mormina, l'une de nos préposés au service à la clientèle.



Stephanie Mormina
Préposée au service à la clientèle
Repérage Boomerang

Vous êtes au service de Boomerang depuis plus de 16 mois. Les améliorations apportées récemment au service à la clientèle ont-elles eu un effet sur la satisfaction des clients?

Absolument. Mes collègues et moi sommes mieux informés et davantage outillés pour la résolution de problèmes importants. Conséquemment, nos clients semblent plus satisfaits. Comme il nous est plus facile de bien répondre à leurs questions, nous pouvons les guider afin qu'ils tirent profit au maximum de leur système Boomerang. Nous tentons d'aller au-delà des attentes de nos clients.

Votre appréciation de ce bulletin compte beaucoup pour nous. N'hésitez pas à nous communiquer vos idées, vos commentaires, vos suggestions ou vos questions.

Un service à la clientèle qui va au delà des attentes des clients... Cela n'est-il pas trop beau pour être vrai?

Pas chez Repérage Boomerang. Si vous n'êtes pas constamment à l'affût de l'évolution des besoins de votre clientèle et si vous ne cherchez pas à améliorer la qualité du service, à mon avis, votre base de clients fondra comme neige au soleil. Il faut être proactif ! Comment ? En connaissant bien son produit, en étudiant les besoins actuels de la clientèle et en analysant la façon dont ces besoins évolueront dans l'avenir.

Pouvez-vous donner un exemple de ce que signifie pour vous « aller au-delà des besoins du client » ?

La majorité de nos clients découvrent nos produits par le biais de leur assureur. Plusieurs d'entre eux ont donc une connaissance limitée du dispositif. Lorsqu'un client nous contacte pour obtenir des renseignements, nous voulons lui faire apprécier la « tranquillité d'esprit » que procure le Boomerang. Nous prenons le temps de bien lui expliquer les fonctions et les avantages de son système. À la fin de l'appel, nous voulons que le client soit rassuré et heureux d'avoir fait l'achat d'un Boomerang. Notre travail consiste à informer les clients, en fonction de leurs besoins et de leurs inquiétudes, tout en renforçant leur décision d'achat.

Grâce aux récentes améliorations apportées, Repérage Boomerang a désormais un service à la clientèle qui n'a pas son pareil.

Communiquez avec nous par courrier, par télécopieur ou par courriel. Vous pouvez nous écrire à Le Traqueur Boomerang, 9280, boulevard de L'Acadie Montréal (Québec) H4N 3C5.
F 514.234.3050 ou 1.888.234.8641.
@ info@boomerangtracking.com.

Contactez-nous

Voici comment nous joindre :

- **Signalement d'un véhicule volé**
Appelez-nous au 1.888.234.8722. Donnez votre numéro de dispositif Boomerang (p.ex. E123456) et votre numéro de client (p. ex. 3456789) au préposé, ainsi que tous les détails sur le véhicule, et mentionnez-lui le dernier endroit où se trouvait votre véhicule.
- **Service à la clientèle**
Appelez-nous au 1.877.777.8722 ou écrivez-nous à sc@boomerangtracking.com.
- **Suivi de repérage**
Pour savoir où en est le repérage de votre véhicule volé, contactez Antoinette Pennimpe au 1.877.777.8722, poste 365, ou Maryse Milot, au poste 511.
- **Installation**
Pour prendre rendez-vous au centre de services de Repérage Boomerang ou pour trouver le distributeur le plus près, appelez-nous au 1.877.777.8722.
- **Comptabilité**
Si vous avez des questions à propos de votre dernière facture ou de votre dossier, appelez-nous au 1.877.777.8722, avec votre numéro de facture en main.
- **Documentation marketing**
Appelez-nous au 1.877.777.8722 ou écrivez-nous à marketing@boomerangtracking.com.

Repérage Boomerang inc.

Siège social
9280, boulevard de L'Acadie
Montréal (Québec) H4N 3C5
T 514.234.8722 ou 1.877.777.8722
F 514.234.3050 ou 1.888.234.8641

Centre de services

5935, boulevard des Grandes Prairies
St-Léonard (Québec) H1P 1A5
T 514.326.8722
F 514.326.1194

Succursale

5694 Highway #7, Suite 362
Markham, Ontario L3P 1B4
T 1.877.777.8722
F 1.888.234.8641

Boîte aux lettres

Est-il possible d'installer un dispositif Boomerang dans un bateau?

Oui, il peut être installé dans un bateau de plus de 25 pieds. Nous installons alors un modèle à l'épreuve de l'eau. Les frais d'installation et de surveillance sont les mêmes que ceux d'un dispositif régulier, et les coûts de l'unité sont semblables.

Pourquoi ne fournissez-vous pas une étiquette à apposer sur le véhicule pour indiquer aux voleurs potentiels que ce véhicule est doté d'un dispositif Boomerang?

Le succès du système Boomerang est en partie dû au fait que personne d'autre que l'installateur ne sait où le dispositif a été installé sur le véhicule. Il y a des centaines d'endroits où l'on peut dissimuler le dispositif. Si on apposait une étiquette, le voleur pourrait tenter de trouver le dispositif et de le désactiver, ce qui causerait des dommages.

J'ai entendu dire qu'en cas de vol, le dispositif Boomerang2 envoyait un signal à votre équipe de repérage qui se mettait immédiatement au travail.

À l'installation du Boomerang2, vous recevez un transpondeur à joindre à votre porte-clés. Si le véhicule se déplace sans le transpondeur à bord du véhicule, le Boomerang2 nous avise immédiatement et une équipe de repérage est sîtôt dépêchée sur les lieux.

Avisez-nous si...

- vous déménagez ou changez d'adresse;
- vous changez de numéro de téléphone;
- vous entreposez votre véhicule;
- vous changez de véhicule ou le véhicule change de propriétaire;
- vous avez eu un accident avec votre véhicule et qu'il n'est plus utilisable.

Carnet de l'éditeur



Peter Lashchuk
Président,
Repérage Boomerang

Depuis nos débuts en 1996, notre priorité a toujours été de retrouver votre véhicule, en cas de vol – rapidement et en toute sécurité. Dans l'éventualité d'un vol, vous pourrez avoir l'esprit tranquille grâce au système Boomerang. Une équipe de repérage entamera immédiatement les recherches.

Du nouveau : le dispositif Boomerang2

Nous voulons que les systèmes Boomerang® demeure la solution par excellence en matière de protection de véhicules. Étant donné la demande croissante pour certaines caractéristiques pratiques, nous avons récemment lancé le Boomerang2. Ce dispositif offre différents avantages :

- **Avis de vol instantané**
Notre équipe sera immédiatement avisée du vol de votre véhicule, avant même que vous n'ayez remarqué sa disparition
- **Attention immédiate à votre dossier**
En recevant le signal dès que le vol se produit, notre équipe de repérage entame immédiatement ses recherches
- **Service de surveillance et de repérage 24 heures**
Vous pouvez laisser votre véhicule sans surveillance à un aéroport ou dans un stationnement public, et ce, en toute sécurité.

- **Repérage rapide** de votre véhicule et de vos effets personnels
- **Appui des compagnies d'assurance**
Réductions possibles des primes et autres avantages. Contactez votre intermédiaire d'assurance
- **Garantie de remboursement**
Si nous ne retrouvons pas votre véhicule volé, nous vous donnons un autre dispositif Boomerang2, et les frais de surveillance sont payés aussi longtemps que vous conserverez votre nouveau véhicule.

Au fur et à mesure que le dispositif Boomerang2 continuera d'évoluer, d'autres avantages viendront s'ajouter.

Toujours à l'avant-garde

Pour connaître les derniers développements au sujet des systèmes Boomerang, je vous invite à lire ce premier numéro du bulletin Le Traqueur Boomerang, qui sera publié deux fois par année. Vous y trouverez de l'information, des réponses à vos questions et une tribune pour vous exprimer. Comme toujours, nous souhaitons recevoir vos commentaires, car ils nous permettent de mieux répondre à vos besoins.

Encore une fois merci pour votre appui continu.

Notre nouveau dispositif Boomerang2 fait partie de notre engagement à offrir à notre clientèle la meilleure solution possible en matière de protection automobile.

Boomerang tient la route!

Période	Nbre de repérages	Valeur approx. des véhicules
Du 1 ^{er} avril au 31 oct. 2001	456	20,3 millions \$
Du 1 ^{er} janv. – au 31 oct. 2001	1 303	65,6 millions \$

Cette publication trimestrielle pour les clients de Repérage Boomerang est un bulletin d'information officiel de Repérage Boomerang inc. Ce bulletin peut être distribué aux clients et aux clients potentiels ainsi que lors de conférences, conventions et salons professionnels.

Repérage Boomerang inc. commercialise et distribue le système Boomerang, produit exclusif qui mise sur la technologie brevetée de la société. Boomerang est l'unité centrale d'un système de repérage de biens volés, utilisant les systèmes cellulaires des grandes entreprises de télécommunication régionales. Boomerang localise les véhicules, le matériel lourd et les objets de valeurs qui ont été volés. Grâce à son taux de succès, la compagnie a reçu l'appui de l'industrie de l'assurance. Boomerang est une marque déposée de Repérage Boomerang inc.

Ce bulletin ne peut être reproduit, partiellement ou totalement, sans accord écrit de Repérage Boomerang inc.

Merci de nous transmettre toutes vos suggestions, commentaires et demandes d'abonnement à : Repérage Boomerang inc., 9280, boul. de L'Acadie, Montréal (Québec) H4N 3C5 Canada, marketing@boomerangtracking.com
T 514.234.8722 **T** 1.877.777.8722 **F** 514.385.4719

BOOMERANG

Table des matières

Carnet de l'éditeur **1** Boomerang tient la route! **1** Histoires de repérage **2** Crime nouveau genre **2** Boomerang en bref **2** Solutions Boomerang pour les assureurs **3** Point de vue de l'industrie de l'assurance **3** Selon les sondages... **3** À votre service **4** Données essentielles **4** Contactez-nous **4** info@boomerangtracking.com **www.boomerangtracking.com**

BOOMERANG

Histoire de repérage

Le crime

Peter Lashchuk, président de Repérage Boomerang, accompagne fréquemment notre équipe de repérage sur la route. En septembre, il est revenu avec cette histoire qui a, comme il le dit si bien, « une chose en commun avec les autres histoires : elle est unique ! »

Notre histoire commence à Laval, alors qu'un client signale le vol de son Isuzu Rodeo SUV à la police et à Repérage Boomerang

La chasse

Environ 30 minutes plus tard, la centrale d'urgence Boomerang appelle le client pour l'informer que l'on a retrouvé son véhicule dans une entrée de garage à l'autre bout de la ville. L'équipe de repérage Boomerang est restée bien surprise lorsqu'elle est arrivée sur les lieux : le voleur lavait le véhicule devant sa maison ! Les techniciens de repérage ont aussitôt contacté la police qui a dit ne pas pouvoir arrêter quelqu'un simplement parce qu'il lave une voiture volée. Pour procéder à l'arrestation, l'individu devait être à l'intérieur du véhicule.

La prise

Notre équipe était déterminée à faire arrêter le voleur. Les techniciens sont alors retournés sur les lieux cinq minutes plus tard alors que l'homme entrainé dans le véhicule pour laver le pare-brise. Ils ont donc recontacté la police qui a alors pu procéder à l'arrestation du voleur !

L'arrestation

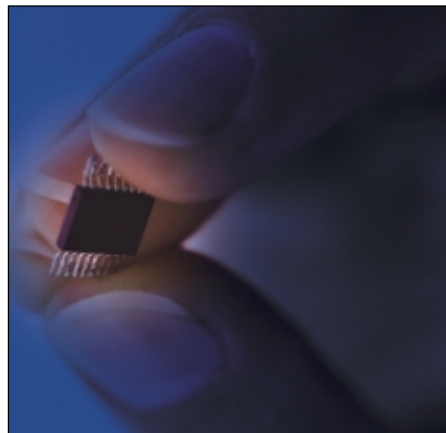
En général, un véhicule équipé d'un système de repérage Boomerang est retrouvé avec très peu ou sans aucun dommage. Dans ce cas-ci, comme le rapporte notre équipe après l'arrestation, « nous avons retrouvé l'auto – et tout ce qu'elle contenait. Non seulement elle était intacte, mais en plus, elle avait été nettoyée! »

Client :	propriétaire satisfait, SUV
Valeur originale :	39 510 \$
Véhicule :	Isuzu Rodeo SUV
Propabilité de repérage (sans Boomerang) :	quasiment nulle
Endroit de vol :	Laval, Québec
État du véhicule (Upon Recovery) :	Propre, très propre
Endroit de repérage :	Rivière des Prairies, Québec

Le vol nouveau genre

« Les choses ont plus que changé au cours des dix dernières années; elles ont tout simplement empiré. »

C'est du moins ce qu'affirme Donald O'Connor, de l'équipe Ontario's Provincial Auto Theft Team (PATT), au sujet du nombre alarmant de véhicules volés au Canada et qui ne sont pas retrouvés. En 1991, la police retrouvait 92 % des véhicules volés. Aujourd'hui, elle n'en retrouve plus que 61 %.



M. O'Connor ajoute : « Il y a dix ans, on volait une voiture pour le plaisir de la conduire ou pour commettre un autre crime. Aujourd'hui, on vole des voitures pour la revente du véhicule ou des pièces par des groupes de crime organisé ou par des gangs de motards. Il y a des réseaux bien établis à cet effet des deux côtés de l'Atlantique. »

M. O'Connor et son équipe ont pour tâche d'enquêter sur toutes les activités de vol de véhicules effectuées par le crime organisé et de prendre les mesures nécessaires pour y remédier. En avril dernier, le PATT a terminé une enquête sur un réseau de criminels œuvrant entre Montréal et Windsor. Ils ont ainsi retrouvé 193 véhicules volés, pour une valeur de 7,3 millions de dollars, et ont pu procéder à l'arrestation de 40 personnes.

Durant l'enquête, le système Boomerang – le seul système de repérage qu'utilise le PATT – a permis de retrouver 80 véhicules, ce qui représente une hausse du taux de repérage du PATT.

Donald O'Connor et son équipe sont impressionnés par le dispositif Boomerang et affirment que ce système a donné lieu à plusieurs repérages et à de nombreuses arrestations en Ontario.



Le traqueur Boomerang 2001

Boomerang en bref

Boomerang rajeunit son site Web

Le site Web de Boomerang (www.boomerangtracking.com) a un tout nouveau look.

- Il est non seulement plus facile à naviguer, mais il donne aussi accès à des statistiques sur le vol et le repérage de véhicules (par ville, province, date, modèle d'auto et échelle de valeur).
- On y trouve également une nouvelle section pour les investisseurs – avec biographies des dirigeants, communiqués de presse financiers et autres documents sur l'entreprise.
- De plus, vous y retrouverez une toute nouvelle section qui, par l'entremise d'un moteur de recherche, vous permettra de localiser le distributeur autorisé le plus près de chez-vous.

Allez vite le visiter!

Vol de voitures : la violence est en hausse

Les voleurs ont de plus en plus recours à la violence pour voler une voiture – allant même jusqu'à attaquer quelqu'un chez lui ou même dans son véhicule.

Selon le personnel des Programmes communautaires de prévention criminelle de la GRC, les voleurs utilisent de plus en plus la force pour arriver à leurs fins. Pourquoi? Pour contrer le nombre croissant de mesures de prévention, comme l'installation de dispositifs antivols. Ne vous exposez pas à la violence inutilement. Laissez le dispositif Boomerang et notre équipe faire ce qu'il faut. Nous offrons un service de repérage 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Boomerang ouvre son premier centre de services

Repérage Boomerang a récemment ouvert un centre de services à Saint-Léonard. À la fine pointe de la technologie, ce centre permettra à Repérage Boomerang de maintenir l'intégrité de sa gamme de produits et de services. Nous sommes fiers d'offrir ce qu'il y a de mieux en matière de qualité et de service.

Seuls les produits et des services Boomerang y sont vendus. Le personnel est composé de techniciens certifiés et chaque installation doit avoir été approuvée afin d'assurer un camouflé conforme à nos normes.

Le centre envoi – et c'est une première dans l'industrie – une confirmation d'installation à l'assureur et au courtier.

« Tout cela fait partie de notre engagement à faire de Repérage Boomerang un fournisseur de solutions complètes en matière de repérage de biens volés », a mentionné Peter Lashchuk, notre président.

2 | Novembre 2001

Les solutions Boomerang pour les assureurs



Le traqueur Boomerang 2001

Les systèmes de repérage Boomerang reçoivent actuellement l'appui de 40 compagnies d'assurance au Canada. La plupart d'entre elles exigent ou recommandent l'installation du dispositif Boomerang sur les véhicules haut de gamme et à risque de vol, y compris sur la machinerie lourde et sur les bateaux. En général, elles offrent un rabais aux clients qui font installer ce dispositif.

Voici une liste des assureurs qui appuient le dispositif Boomerang au Québec et en Ontario.

Québec

- Allianz Canada
- Allstate du Canada, Compagnie d'assurance
- Assurances générales Banque Nationale
- Assurances Générales la Citadelle
- AXA Assurances
- CGU Canada (incluant Compagnie d'assurances Elite, General Accident Group (Canada) Ltée., Compagnie d'assurance Scottish & York Ltée., Traders Générale, Compagnie d'assurances)
- Chubb du Canada, Compagnie d'assurances
- ING – Bélair Direct
- ING – Groupe Commerce
- ING – Wellington
- Kingsway, Compagnie d'assurances générales
- L'Unique
- Fédération, Compagnie d'assurances du Canada
- La Garantie, Compagnie d'assurance de l'Amérique du Nord
- Groupe Desjardins, assurances générales
- La Souveraine, compagnie d'assurance générale
- L'Union Canadienne
- Liberty Mutual
- Lloyds
- Lombard Canada, Compagnie Canadienne d'assurances générales
- Marine Expert
- MCA Yacht
- Meloche Monnex – Sécurité Nationale, Compagnie d'assurance
- Missisquoi, compagnie d'assurances
- Optimum Générale Assurance
- Promutuel
- Wawanesa, Compagnie mutuelle d'assurance
- Zurich Canada (Prééminence de Zurich)

Ontario

- Allianz Canada
- AXA Insurance (Canada)
- CNA, Canadian Operations
- CGU Group Canada Ltd. (incluant Elite Insurance Company, Scottish & York Insurance Co. Ltd., Traders General Insurance Company, Ontario Insurance Services Ltd., General Accident Group (Canada) Ltd.)
- Chubb Insurance Company of Canada
- Federation Insurance Company of Canada
- ING Wellington
- Lombard Canada
- The Sovereign General Insurance Company
- The Economical Insurance Group (incluant Hartford Insurance)
- The Guarantee Company of North America
- Zurich Canada (incluant Preeminence of Zurich)

Point de vue de l'industrie de l'assurance

Étant donné les proportions que prend le vol de véhicules au Canada, les experts de l'industrie estiment que les systèmes de repérage comme le Boomerang sont un pas dans la bonne direction.

C'est ce qu'affirme Jane Rogers, qui compte 18 ans d'expérience en assurance, dont une bonne partie en assurance relative au vol de voitures.

« Tous les agents gestionnaires de sinistres vous diront que les véhicules haut de gamme devraient être dotés d'un système de repérage, » dit Jane Rogers, directrice des services d'assurance chez Burl-Oak Investigative Services.

Selon Madame Rogers, si on a désormais besoin de se protéger avec un système de repérage, c'est que le taux de vol de véhicules a grimpé en flèche au cours des 10 dernières années. Pour des organismes gérés par l'industrie comme les Services anti-crime des assureurs, cela pourrait entraîner une crise. En fait, le vol de voitures n'est plus ce qu'il était. Pourquoi? Principalement à cause de la hausse de la demande internationale.

Selon les sondages...

Bien que les réductions de primes d'assurance soient très intéressantes, ce n'est cependant pas la principale raison pour laquelle les utilisateurs décident d'installer un dispositif Boomerang.

C'est là l'une des grandes découvertes de ce sondage, effectué auprès des clients actuels et éventuels de Repérage Boomerang inc.

D'abord, tous les répondants ont trouvé le dispositif Boomerang attrayant :

- Les propriétaires qui avaient déjà un dispositif Boomerang trouvaient qu'il leur procurait la tranquillité d'esprit, beaucoup plus que le système de sécurité installé en usine sur leur véhicule.
- Les clients éventuels voyaient que ce dispositif pouvait augmenter leur confiance et diminuer les inconvénients liés au vol de leur voiture.

Quand on leur a demandé d'identifier trois facteurs pouvant motiver à acheter le dispositif Boomerang, ils ont mentionné différentes choses que l'on peut regrouper en trois idées :

- Éviter les inconvénients liés au vol d'un véhicule (ce à quoi les propriétaires ne pensent pas toujours).
- Avoir l'esprit tranquille en sachant que, en cas de vol, on va vraisemblablement retrouver le véhicule, et ce, en moins d'une heure.
- La technologie de repérage de Boomerang est complexe, raffinée et supérieure à pratiquement tout ce qui existe sur le marché.

En d'autres mots, selon les propriétaires de voiture, le plus grand attrait du dispositif Boomerang, c'est son taux de repérage de 95 % et le fait qu'il permet de retrouver un véhicule en moins d'une heure.

Boomerang offre beaucoup plus de tranquillité d'esprit que les systèmes de sécurité installés en usine sur les véhicules.

Un nombre croissant de clients d'ailleurs dans le monde ont les moyens de se procurer de façon frauduleuse des véhicules haut de gamme en provenance d'Amérique du Nord.

Jusqu'à maintenant, le Bureau d'Assurance du Canada et les Services anti-crime des assureurs ont fait des efforts, au nom de l'industrie, pour informer les consommateurs qu'un système de repérage est la meilleure façon de prévenir le vol de voiture. De dire Madame Rogers : « Selon moi, tout le monde sait que les dispositifs antivols bon marché comme « The Club » ne sont pas très efficaces lorsqu'on a affaire à des voleurs professionnels. Voilà pourquoi certains assureurs offrent des réductions aux consommateurs qui installent un Boomerang sur leur véhicule. »

3 | Novembre 2001