



## K SOIXANTE-DOUZE



## DRAKKAR SOUS LES PROJECTEURS



## PERTE D'UN CLIENT IMPORTANT : COMMENT RÉAGIR?

### 06 NOUVEAUX MANDATS

- Le Musée de la civilisation renouvelle son alliance avec GLO
- Pas de pause printanière à l'horizon pour Maison 1608 par Solisco
- Judith Rudd illustre un texte du Boston Globe
- Des nouveaux mandats entre les mains de BROUILLARD

### 10 CAMPAGNES ET CRÉATIVITÉ

- Reitmans (Cossette)
- Interzip Rogers (Orkestra)
- Fouki dans la nouvelle campagne de Pizzéria NO.900™
- Ville de Laval (Tam-Tam)
- Confiserie Mondoux (Acolyte)
- Éducaloi (LaBase)
- Silk (Pattison)
- TV5 et Unis TV (Niché)
- Procter & Gamble (Fuel Digital Media)
- Équipe Alain Laplante (Tic Tac Toe Communication)

### 22 INITIATIVES NUMÉRIQUES

- Bonjour Québec (lg2)
- Noir Confetti souligne l'importance de se rapprocher
- StatsRadio améliore la mesure de l'audience radio

### 24 PERSONNALITÉ DE LA SEMAINE

- François Vaqué (Citoyen)

### 26 DANS L'OEIL DE

- Ericka Alneus

### 28 ÉTOILE MONTANTE

- Julie Villeneuve

### 30 BON COUP OU MAUVAIS COUP MÉDIATIQUE

- Cirque du soleil



### 36 ÉTUDES DE CAS

- Youville Haussmann Park et Alice & Smith / Genetec

### 38 AFFAIRES DE L'INDUSTRIE

- Les membres du jury pour le prix bienveillance du bec sont dévoilés (Cogeco)
- Le bec invite à cultiver la joie
- CanaDon dévoile les résultats du Sondage
- LMG déménage et recherche de nouveaux talents (LMG)
- Stimulation Déjà Vu publie une étude biométrique
- Java devient Basalte
- Les Talents M soutient l'entrepreneuriat local

### 42 PRIX ET DISTINCTIONS

- Les finalistes du concours Idéa
- 24e édition du Gala des Prix d'Excellence 2020 de la SQPRP
- The One Show 2021
- Sphère Média 12 trophées Prix Écrans canadiens

### 46 CRÉATIONS

- RE/MAX Royal Jordan lance sa nouvelle identité de marque (Erod)
- Un vent de renouveau pour la marque Gaspésien (ILOT DEUX HUIT HUIT)
- Un nouveau positionnement pour Ascension Leadership (dada)
- Le tout nouveau magazine de Nathalie Simard (TVA Publications)

### 50 NOMINATIONS

- Mikaël Frascadore (C2 International)
- Patrick Roy (Groupe MVP)

### 52 BRÈVES

#### Grenier magazine

Éditeur : Éric Chandonnet › Coordonnatrices à l'édition/rédactrices : Lea D. Nguyen, Emmie-Wesline Massier › Journalistes : Raphaël Martin, Geneviève Morin, Nancy Therrien › Designer graphique : Yan Lanouette › Publicité : Élodie Pflumio - [elodie@grenier.qc.ca](mailto:elodie@grenier.qc.ca)  
Photo couverture : Maxyme G. Delisle (Consulat)





DE GAUCHE À DROITE : ISABELLE BEACHEMIN, SIMON BÉDARD, SANDRA BOURDEAU, CHANTAL GOBEIL, SÉBASTIEN MOÏSE ET ANDRÉE-ANNE MARTEL  
PHOTOGRAPHE : VINCENT CASTONGUAY

# K SOIXANTE-DOUZE

Écrit par Raphaël Martin

---

Une agence montréalaise au service des marques propose depuis quelques années de bienveillants diagnostics à un large éventail de clients. À quelques jours du lancement de sa nouvelle plateforme numérique, elle complète aujourd'hui une introspection qui l'amène à s'affirmer dans son approche à hauteur d'homme – et *no bullshit*. Brin de causette en compagnie de **Chantal Gobeil**, **Simon Bédard** et **Sébastien Moïse** de K72.

# DRAKKAR SOUS LES PROJECTEURS

Écrit par Nancy Therrien

---

Parce que l'essentiel c'est d'abord et avant tout de faire rayonner ses clients, **DRAKKAR**, qui célèbre 30 ans de services numériques, logistiques et manufacturiers cette année, travaille principalement dans l'ombre tout en restant à l'origine de grandes réalisations. L'une de ses trois divisions, **DRAKKAR Digital**, est active depuis 2014. On s'y intéresse avec **Geneviève Hubert**, vice-présidente marketing et commercialisation.



SIMON LAUZIER ET GENEVIÈVE HUBERT

# PERTE D'UN CLIENT IMPORTANT : COMMENT RÉAGIR?

Écrit par Geneviève Morin

La perte d'un client n'est jamais quelque chose qu'on souhaite sur son parcours en tant qu'entrepreneur, e ou équipe. Pourtant, c'est un événement qui arrivera tôt ou tard et c'est pour cette raison qu'il est important d'avoir de bonnes stratégies de rebonds afin d'aller de l'avant malgré la perte que cela peut engendrer.

**L**e Grenier s'est entretenu avec trois entrepreneurs. es dans le but de connaître leurs stratégies face à la terminaison d'un compte client important. Ainsi, **Jean-François Renaud**, associé et cofondateur chez **ADVISO**, **Daniel Matte**, associé fondateur de **Tact conseil** et **Manon Goudreault**, présidente à l'agence **Dada**, ont tous accepté de partager avec le Grenier comment se passe le départ d'un client au sein de leur agence.

**Selon votre expérience en tant que fondateur/présidente d'agence, qu'est-ce qui peut mener à une perte de client ?**

**Daniel Matte** : Il y a deux principales raisons pour lesquelles un client pourrait terminer une relation avec l'agence. La première concerne des changements hors de notre portée et qui sont du côté du client. On peut notamment penser à une restructuration interne, à

de nouveaux appels d'offres, etc. La seconde raison est à mon avis de notre responsabilité. Le client nous quitte peut-être parce qu'il est insatisfait ou parce qu'il a rencontré trop de changements au sein de notre équipe ou encore parce qu'il a peut-être vécu une mauvaise communication.

**Jean-François Renaud** : Il y a plusieurs facteurs, à mon avis, qui font qu'une relation client prend fin. Parfois, c'est tout simplement

