



Québec, le 25 septembre 2006

Monsieur Stéphane Ouellet  
Les Équipements Reka inc.  
2705, boulevard Wilfrid-Hamel  
Québec (Québec) G1P 2H9

### **Objet : Lettre de recommandation**

Monsieur,

Il nous fait plaisir de vous transmettre nos commentaires concernant l'ensemble des services que vous offrez à CAA-Québec.

D'une part, il est important de mentionner que nous faisons l'achat et l'entretien de nos équipements de remorquage chez Reka depuis une dizaine d'années. D'autre part, CAA-Québec a un réseau constitué de plus de 350 entreprises de remorquage au Québec qui surveille étroitement nos achats. La flotte de dépanneuse CAA-Québec est donc souvent la référence pour nombre de nos partenaires.

La qualité des produits est primordiale pour notre entreprise et nos stations affiliées. Les matériaux et la finition ont toujours satisfait nos attentes. Nous privilégions des achats de qualité plutôt que des achats à rabais avec de mauvaises surprises. Nous n'avons jamais eu de bris causé par une structure trop faible qui ne respectait pas les capacités attendues. Le rapport qualité/prix est selon nous une force chez Reka. Une politique interne exige un minimum de 3 soumissions pour les achats de plus de 5 000 \$, nous avons donc souvent comparé les prix des différents fournisseurs. Bref, les équipements livrés sont toujours de grande qualité. Évidemment, quand vient le temps de vendre nos dépanneuses, la grande qualité des équipements est appréciée et constitue une valeur ajoutée. Comme nous privilégions la vente de nos dépanneuses à nos partenaires, nous avons tout avantage à leur remettre des dépanneuses de qualité. C'est une affaire de famille finalement.

L'entretien et le service après-vente sont définitivement la grande force chez *Équipements Reka*. Combien de fois avons-nous entendu les gestionnaires chez *CAA-Québec* mentionner comment ils appréciaient discuter avec le personnel chez *Reka*. Ceux-ci sont attentifs à nos besoins et prennent soin de nous depuis les tout débuts.

L'année dernière, tout comme les années précédentes, les besoins changeants de l'industrie ont exigé de modifier les équipements. Que ce soit pour améliorer la sécurité des conducteurs, l'ergonomie ou tout simplement l'espace de rangement, nous avons toujours eu droit à une oreille attentive chez *Reka*. Les modifications ont été apportées, et qui plus est, en améliorant souvent le look et le design. L'année dernière, nous avons demandé des changements majeurs visant la sécurité des conducteurs. Nous avons obtenu un équipement des plus adéquats et dans un délai tout à fait raisonnable compte tenu de l'ampleur des modifications.

Pour terminer, il suffit de mentionner que nos 30 conducteurs de dépanneuses sont des plus satisfaits et nul doute que c'est souvent cette satisfaction qu'il nous faut rechercher. Nous recommandons fortement Les Entreprises *Reka* à nos partenaires.

Au plaisir,



Yvon Blais, directeur, Service routier d'urgence  
(418) 624-2424 ou 1-800-463-7232, poste 2212  
yblais@caa-quebec.qc.ca