

# BVA

Hiver 2000  
Numéro 8

BULLETIN VALEUR AJOUTÉE



## Les applications bancaires sans fil correspondent de mieux en mieux aux besoins d'une population de plus en plus mobile

<sup>MC</sup> Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse

Des solutions novatrices pour vous aider à faire prospérer votre entreprise



**2** Sous-traitance efficace avec Gestion des paiements Scotia



**4** Opérations bancaires sans fil, la voie de l'avenir



**6** Perspectives prometteuses pour l'économie canadienne

# Mot DE LA *rédaction*

Dans chaque numéro du *BVA*, nous nous efforçons d'aborder différents sujets susceptibles d'intéresser les spécialistes de la gestion de trésorerie de nos jours. En ce dernier trimestre de l'an 1 du nouveau millénaire, nous souhaitons également vous présenter de nouvelles technologies qui pourraient vous être utiles pour rationaliser vos activités. Nous vous convions également à examiner avec notre expert les perspectives de l'économie canadienne, ce qui vous donnera une orientation pour votre gestion des prochains mois.

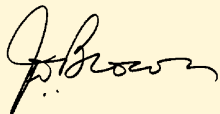
Notre article vedette porte sur le logiciel pour PC Gestion des paiements Scotia<sup>MC</sup>, un produit convivial conçu pour faire le pont entre le logiciel de comptabilité qu'utilise une entreprise et les systèmes de la Banque Scotia. Vous verrez dans cet article comment deux sociétés très différentes – AT&T Canada et Breakwater Resources – utilisent ce système pour simplifier la gestion de leurs comptes clients et fournisseurs.

Dans le domaine de la technologie toujours, nous vous proposons un article sur le développement des applications sans fil pour les opérations bancaires et les affaires en général. Avec la prolifération des téléphones et autres appareils sans fil au Canada et ailleurs dans le monde, ne vous étonnez pas de nous voir multiplier les nouvelles fonctionnalités visant à répondre aux besoins d'une population de plus en plus mobile.

Par ailleurs, vous trouverez dans ce numéro les prévisions de Warren Jestin, économiste en chef de la Banque Scotia, qui se prononce sur l'évolution de l'économie canadienne au cours des douze prochains mois.

Nous espérons que vous trouverez ce numéro du *BVA* intéressant et, bien entendu, vos commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus.

J. Drew Brown



Vice-président principal,  
Services bancaires électroniques,  
Clientèles commerciale et grandes entreprises

# Sous traitance

## Comment AT&T et Breakwater ont rationalisé la gestion des Gestion des paiements Scotia

**L**es nouvelles technologies et la mondialisation ont transformé à tout jamais la gestion de trésorerie.

Dans un monde branché et sans frontières où les fournisseurs, les clients et les employés sont dispersés aux quatre coins du globe, ceux qui sont chargés de gérer les rentrées d'argent des entreprises et de maximiser leur rentabilité pour les aider à demeurer concurrentielles ont tout un défi à relever.

Pour les y aider, la Banque Scotia propose Gestion des paiements Scotia, un programme pour ordinateur personnel convivial conçu pour faire le pont entre le logiciel de comptabilité qu'utilise une entreprise et les systèmes de la Banque.

Ce logiciel permet en effet aux clients de la Banque Scotia de sous-traiter la gestion des comptes fournisseurs, ce qui permet de réduire les coûts sans pour autant céder le contrôle des décisions et du calendrier de paiement. Avec ce système, la Banque Scotia exécute les paiements EDI et TEF à la date prévue, crée et envoie les chèques de paiement, transmet les avis de remise par télécopieur et stocke les données pour les paiements programmés. Les clients peuvent dormir sur leurs deux oreilles, car les fonds ne sont jamais prélevés avant la date de paiement. De plus, un nom d'utilisateur, un mot de passe et un niveau d'autorisation sont attribués aux utilisateurs par les responsables de l'entreprise. Par ailleurs, c'est un outil

très puissant pour la gestion des comptes clients.

### Automatisation de l'encaissement des paiements chez AT&T : pour une meilleure rentabilité

AT&T Canada, qui s'est établie à Barrie, en Ontario, il y a trois ans, est l'une des sociétés qui se servent du logiciel Gestion des paiements Scotia pour automatiser la gestion des comptes clients. S'attendant à une forte pénétration du marché, Mike Breau, directrice générale, gestion des revenus, AT&T Canada, a immédiatement compris que pour respecter l'engagement d'AT&T Canada à l'égard du service à la clientèle et consolider le bilan de l'entreprise, il était essentiel de rationaliser la perception.

« À l'époque à laquelle nous vivons, les clients s'attendent à pouvoir payer de toutes sortes de façons, note M<sup>me</sup> Breau. Les gens s'attendent à pouvoir régler leurs factures par carte de crédit, par Internet, par téléphone, par débit direct ou par tout autre moyen de paiement automatisé. Avec Gestion des paiements Scotia, nous pouvons offrir tout un éventail de choix et sommes sûrs que les paiements se feront exactement comme prévu.

À son centre de facturation de Barrie, qui dessert plus de 76 000 clients, AT&T Canada fait actuellement un usage intensif des fonctions d'importation et d'exportation de données de Gestion des paiements Scotia.

# efficace :

## water Resources

### comptes clients et fournisseurs grâce à

#### Avec Gestion des paiements Scotia, AT&T donne plus de choix de paiement à ses clients

« Le système nous permet de créer un fichier de données sur les sommes à prélever aux clients (à retirer mensuellement d'un compte bancaire ou à débiter d'une carte de crédit, par exemple) et les spécifications de compte pour ensuite transmettre le tout à la Banque Scotia, continue M<sup>me</sup> Breau. Après vérification, les opérations sont effectuées et une confirmation spécifiant les montants prélevés et les comptes débités est envoyée à notre programme de traitement des paiements en vue d'imprimer les factures de nos clients. »

Pour M<sup>me</sup> Breau, les avantages de ce système sont évidents. Avec Gestion des paiements Scotia, nos clients ont le choix entre une variété de modes de paiement, et nos processus sont rationalisés. Les données de facturation sont devenues plus précises. Les clients peuvent assurer le suivi de ce que nous imputons à leurs comptes bancaires. L'exécution est plus rapide qu'avant que nous ayons commencé d'utiliser le logiciel.

#### Breakwater Resources : un personnel hétérogène

Breakwater Resources, une société d'exploitation et d'exploration minière basée à Toronto, se sert de Gestion des paiements Scotia pour payer ses employés à l'étranger. La société, dont les activités s'étendent à tout le continent américain ainsi qu'à l'Afrique, est bien partie pour devenir l'un des plus gros producteurs mondiaux de zinc. Les mines qu'elle exploite se trouvent à l'île de Baffin



(Canada), en Tunisie, au Honduras et dans le sud du Chili. Elle possède une autre mine au Nouveau-Brunswick, mais qui n'est pas exploitée actuellement.

Dans le secteur minier, il n'est pas rare que les ingénieurs et les directeurs de projet travaillent à l'étranger pendant des périodes prolongées. Actuellement, Breakwater Resources emploie 30 ressortissants nord-américains en Amérique du Sud. Le traitement de leur paye – qui doit être versée en dollars américains à des comptes détenus dans différentes institutions financières – aurait pu être un véritable casse-tête pour le service des finances de Toronto. Mais la solution Gestion des paiements Scotia permet de faciliter les choses aux services comptables.

« Avec Gestion des paiements Scotia, nous pouvons décider exactement quand et comment payer nos employés, déclare Maria Zibert, la comptable chargée des paiements dus. Le système facilite nos

paiements en dollars américains tout en assurant un niveau de sécurité très élevé pour les autorisations et les exécutions. »

Breakwater Resources a commencé par utiliser l'interface Service complet de paiements de la Banque Scotia pour rationaliser le processus de paye il y a trois ans, mais a récemment migré vers Gestion des paiements Scotia à l'occasion de la mise à jour de son logiciel de comptabilité.

« Ce système est indéniablement avantageux pour une société décentralisée telle que la nôtre, car il nous permet de transférer par voie électronique les données pour le paiement de nos employés à l'étranger et nous dispense du traitement manuel des chèques, constate Mme Zibert. Nous poursuivons notre expansion, alors nous chercherons de toute évidence à tirer parti d'autres applications en vue d'évoluer vers un système de paye véritablement sans papier. »

# Opérations bancaires sans fil, une tendance lourde

Une application idéale pour exploiter les possibilités créées par l'intégration Internet-communication sans fil

**O**ui, dans les bouchons de circulation, on peut parler affaires, mais il y a aussi moyen d'agir !

L'intégration d'Internet aux réseaux de communication sans fil, qui se concrétise avec l'apparition de téléphones et autres appareils sans fil « intelligents » pouvant être dotés de différentes interfaces logicielles, annonce une révolution dans la façon d'utiliser son temps. Les appareils sans fil disponibles aujourd'hui permettent en effet d'envoyer et de recevoir du courrier électronique, de consulter des bases de données, de recevoir de l'information et de transférer des fichiers. En fait, le concept même de communication mobile est soutenu par l'accès à une variété de services

Internet. L'évolution est telle que nous vivons maintenant dans un monde où il y a moyen d'être branché en permanence. Pas étonnant, donc, que les services bancaires sans fil soient dans l'air du temps.

À l'avant-garde des institutions bancaires dans le monde, la Banque Scotia a su anticiper la demande croissante pour les applications sans fil dans le secteur bancaire et celui des affaires. « À la Banque Scotia, nous voulons tout faire pour que nos clients, où qu'ils se trouvent, aient toujours accès à nos services, souligne Bob Grant, vice-président principal, produits et services de communication électronique, clientèle privée et commerciale. Nous avons évolué avec la technologie en offrant d'abord des services bancaires par téléphone, puis par Internet et maintenant sans fil. Cela fait partie de notre engagement de répondre aux besoins de notre clientèle dans l'ère post-2000. »

## La Banque Scotia, pionnière des applications bancaires sans fil

Premier prestataire à offrir un service Internet sans fil au Canada en mai 1999, Bell Mobilité, a sollicité toutes les banques canadiennes en vue d'une collaboration visant à offrir des applications bancaires sans fil. « La Banque Scotia, très axée sur les nouvelles technologies, était déjà convaincue du potentiel de demande pour les applications bancaires sans fil. », explique Ken Truffen, directeur adjoint, Services Internet sans fil de Bell Mobilité.

Rogers AT&T a fait équipe avec la Banque Scotia la même année pour lancer un tout premier projet pilote pour les applications

bancaires sans fil de la Banque. Upinder Saini, directeur général, Développement de nouveaux produits de Rogers AT&T, note qu'il était entendu que pour les applications, la priorité devait être donnée à l'ergonomie et à la fonctionnalité. « C'est un fait que la petite taille des écrans de la plupart des téléphones cellulaires limite dans une certaine mesure les possibilités. Aussi la Banque Scotia tenait-elle à concevoir des applications sans fil permettant aux clients d'exécuter les opérations essentielles avec un système de navigation convivial et adapté aux appareils d'aujourd'hui.

La Banque Scotia et Courtage Réduit Scotia® offrent maintenant des services bancaires sans fil à tous leurs clients. Le service est disponible en anglais et en français. Les abonnés au service peuvent y accéder avec un téléphone cellulaire numérique conçu pour la navigation Internet ou un téléavertisseur bidirectionnel BlackBerry<sup>†</sup> de Research in Motion avec navigateur Go.Web<sup>†</sup>.

Les clients de la Banque abonnés à ce service peuvent obtenir les soldes de leurs comptes de dépôt et VISA<sup>†</sup> ainsi qu'une liste des dix dernières opérations sur ces comptes et faire des paiements et des virements entre comptes. À noter que les clients de Courtage Réduit Scotia peuvent en outre obtenir des cotes de titres boursiers et d'indices par téléphone. Il n'y a pas encore d'applications sans fil pour les grandes entreprises et les commerçants, mais des plans pour y pourvoir sont en gestation.

## Les services bancaires sans fil, un catalyseur

On estime que l'an dernier, 165 millions de téléphones cellulaires ont été vendus dans le monde, soit davantage que les ventes combinées d'ordinateurs

KEN TRUFFEN, DIRECTEUR ADJOINT, SERVICES INTERNET SANS FIL, BELL MOBILITÉ.

## Appareils sans fil intelligents : progression des livraisons et diminution du prix moyen

(Dollars américains)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Monde entier</b>							
Livraisons (en milliers)	6 449	7 425	10 302	14 316	20 436	29 865	45 419
Croissance (en %)	46,1	15,1	38,7	39,0	42,8	46,1	52,1
Valeur des produits livrés (en milliers de dollars)	4 622	5 071	6 671	8 552	11 166	14 652	19 419
Croissance (en %)	23,6	9,7	31,6	28,2	30,6	31,2	32,5
Prix moyen des appareils (en \$)	698	683	648	597	546	491	428
Croissance (en %)	-15,4	-2,1	-5,2	-7,8	-8,5	-10,2	-12,9

*Source: IDC Canada Ltd.*

personnels et d'automobiles. Les prestataires de services sans fil cherchent à former des alliances stratégiques avec des pourvoyeurs de contenu. Clearnet, dont les abonnés ont accès aux services de la Banque Scotia depuis le mois de septembre, est la dernière compagnie de téléphonie mobile à s'être jointe aux partenaires de la Banque dans ce secteur.

M. Truffen estime que les services bancaires et de courtage et les autres services financiers devraient générer des revenus assez substantiels pour les compagnies de téléphonie mobile dans les années qui viennent.

« Trois applications constituent l'essentiel de l'utilisation Internet sans fil, fait-il remarquer. La première est le courrier électronique, la deuxième, les services financiers et la troisième, les divertissements. Dans les prochaines années, les applications financières auront un impact important sur l'utilisation des services Internet sans fil, car les gens aiment pouvoir régler leurs affaires n'importe quand et n'importe où. »

Le commerce électronique et les services financiers seront les applications imparables du sans fil, estime M. Saini. Il pense que le jour où les gens commenceront à se servir de leurs

appareils sans fil pour payer leur épicerie et autres articles vendus au détail n'est pas si loin.

« Au lieu d'avoir toutes sortes de cartes de débit et de crédit sur soi, le client pourra se servir de son téléphone cellulaire comme d'un portefeuille électronique et transférer de l'argent au commerçant par voie électronique à partir d'un compte bancaire ou d'une carte de crédit de son choix », explique-t-il.

Les activités de conception de la prochaine génération d'applications bancaires sans fil battent leur plein à la Banque Scotia, qui s'apprête par ailleurs à lancer ses services sans fil de négociation de titres boursiers.

« Nos priorités de ces dix dernières années ont été d'entamer des négociations avec autant de compagnies de téléphonie mobile que possible et d'offrir les fonctions de base, fait valoir M. Grant. Ce qui est certain, c'est que nous voulons accroître rapidement notre offre de services Internet sans fil. En matière

d'applications sans fil pour les affaires bancaires et commerciales, nous n'avons encore rien vu – et nous comptons bien offrir tout ce que la technologie permet de concevoir comme services.



UPINDER SAINI, DIRECTEUR GÉNÉRAL, DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX PRODUITS, ROGERS AT&T.

# En hausse !

## Prévisions de croissance soutenue pour l'économie canadienne en 2001

**L**e tournant du millénaire et son problème du bogue de l'an 2000 sont derrière nous et l'économie canadienne continue sur sa lancée avec une vigueur qui ne se dément pas et qui contraste avec le passage à vide de la première moitié des années 1990. À quoi donc peuvent s'attendre les gestionnaires de trésorerie dans les mois à venir ?

La très forte amélioration de la performance du Canada ces dernières années est en passe de faire battre un record de durée à sa croissance économique prédit Warren Jestin, vice-président principal et économiste en chef de la Banque Scotia. M. Jestin estime également que les baisses d'impôts, les nouveaux programmes de dépenses et le rééquilibrage de la croissance au niveau mondial devraient donner un petit coup de pouce au dollar d'ici la fin de l'année prochaine.

### Ralentissement de l'économie américaine

Après cinq ans de plein régime pour l'économie américaine, celle-ci est en train de passer à une vitesse inférieure

selon M. Jestin. Les dépenses des consommateurs devraient croître un peu plus modérément en raison des coûts d'emprunt plus élevés, de la hausse du coût de l'énergie, de la volatilité accrue des marchés boursiers et de l'épuisement de la demande reportée.

Cependant, compte tenu que d'autres secteurs contribueront à soutenir l'ensemble de l'économie, celle-ci devrait se maintenir. Avec un excédent budgétaire impressionnant de 230 milliards de dollars au cours du présent exercice; il y a lieu de s'attendre à remontée en dents de scie des efforts d'allègement de la fiscalité, même après les résultats des élections de novembre. »

Les investissements des entreprises se maintiennent à un niveau élevé poussés par la nécessité de ne pas se laisser distancer dans la course à la haute technologie afin de pouvoir conserver sa part de marché et ses bénéfices futurs.

Warren Jestin estime que les échanges commerciaux internationaux évolueront eux aussi en mode légèrement ralenti mais toujours vigoureux, ce qui devrait

permettre un autre gain de quelque 10 % du volume des exportations américaines en 2001. Dans la zone euro, les prévisions d'augmentation de la production sont de plus de 2,75 % en 2001, tandis que la croissance dans la région Asie Pacifique devrait surpasser les 3,5 %. Parallèlement, avec le ralentissement de la demande intérieure, les États-Unis devraient réduire leurs importations. Résultat, compte tenu de ces facteurs de regain externe, les États-Unis peuvent s'attendre à un glissement de la croissance de leur PIB à environ 3 % en 2001 contre un peu plus de 5 % prévus pour cette année.

M. Jestin considère qu'un sursaut de l'inflation est peu probable compte tenu de l'omniprésence des forces déflationnistes sous-tendues par les progrès de la technologie, la restructuration des entreprises et la mondialisation. Les prix des produits énergétiques devraient par ailleurs retomber progressivement d'ici le printemps prochain. Dans ce contexte, on peut s'attendre à ce que la Réserve fédérale américaine (la « Fed ») desserre légèrement sa politique monétaire en 2001. « La politique monétaire canadienne devrait continuer de suivre de près celle de la Fed », précise-t-il.

### Le Canada fait du rattrapage

« La progression de la croissance du Canada est estimée à environ 5 % en 2000, parallèle à celle des États-Unis. Cependant, la création d'emplois et des bénéfices des entreprises est plus forte au Canada, ajoute M. Jestin. En 2001, différents facteurs se combineront pour faire en sorte que notre production augmente au moins autant que celle des États-Unis.

M. Jestin explique que les consommateurs canadiens, qui n'ont guère délié les cordons de la bourse



WARREN JESTIN, VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL  
ET ÉCONOMISTE EN CHEF DE LA BANQUE SCOTIA.

pendant plus de la moitié de la dernière décennie, sont maintenant prêts à dépenser. À titre d'exemple, alors que chez nos voisins, les ventes d'automobiles redescendent des hauteurs du début de l'an 2000, elles sont en train de fortement grimper chez nous et devraient atteindre un nouveau sommet cette année, après une décennie de baisse de la proportion de propriétaires d'un véhicule. Au Canada, la confiance des consommateurs et les ventes au détail sont à la hausse à cause de l'augmentation des revenus et du nombre d'emplois à plein temps créés depuis un an. Le recul du chômage et les réductions d'impôt ont également joué leur rôle. L'allègement fiscal consenti par les gouvernements fédéral et provinciaux au profit des particuliers et des entreprises est de quelque 5 milliards de dollars pour le présent exercice et devrait être plus élevé en 2001.

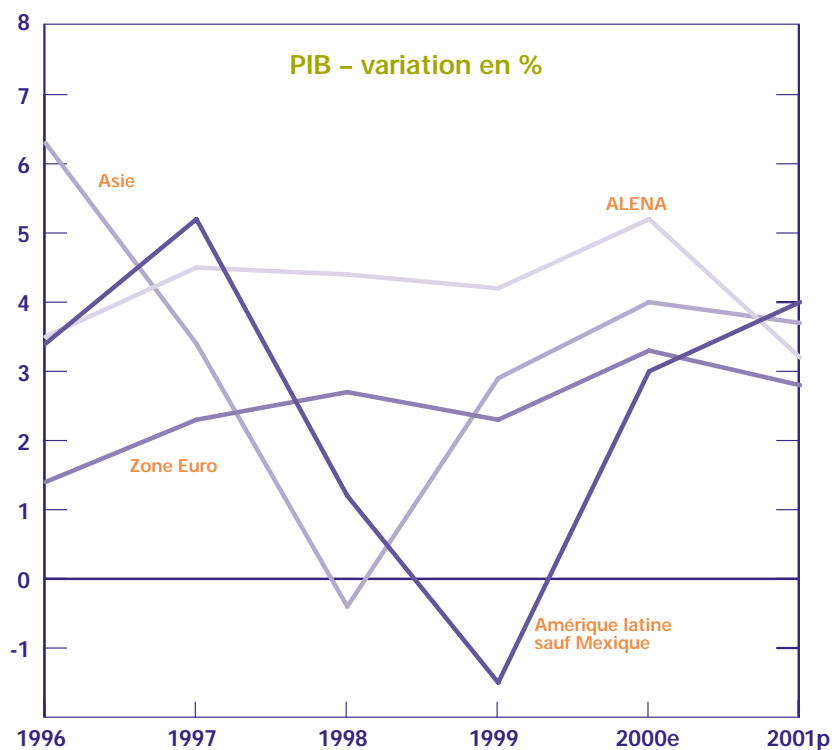
Comme aux États-Unis, la nécessité de moderniser pour survivre et prospérer incite les entreprises canadiennes à investir, explique M. Jestin. « En fait, les investissements dans la haute technologie sont encore plus soutenus au Canada qu'aux États-Unis. Viendront en outre s'y ajouter l'an prochain de nouveaux investissements des gouvernements dans les infrastructures. Avec le renchérissement des ressources, qui a eu pour effet de gonfler les recettes à l'exportation, l'excédent de notre compte courant devrait atteindre un sommet en l'an 2000. »

Avec une économie aussi vigoureuse, nombre d'observateurs s'étonnent que le dollar canadien ne parvienne pas à remonter par rapport à la devise américaine. Le problème, selon M. Jestin, c'est que « nous ne regardons pas les choses par le bon bout de la lorgnette ».

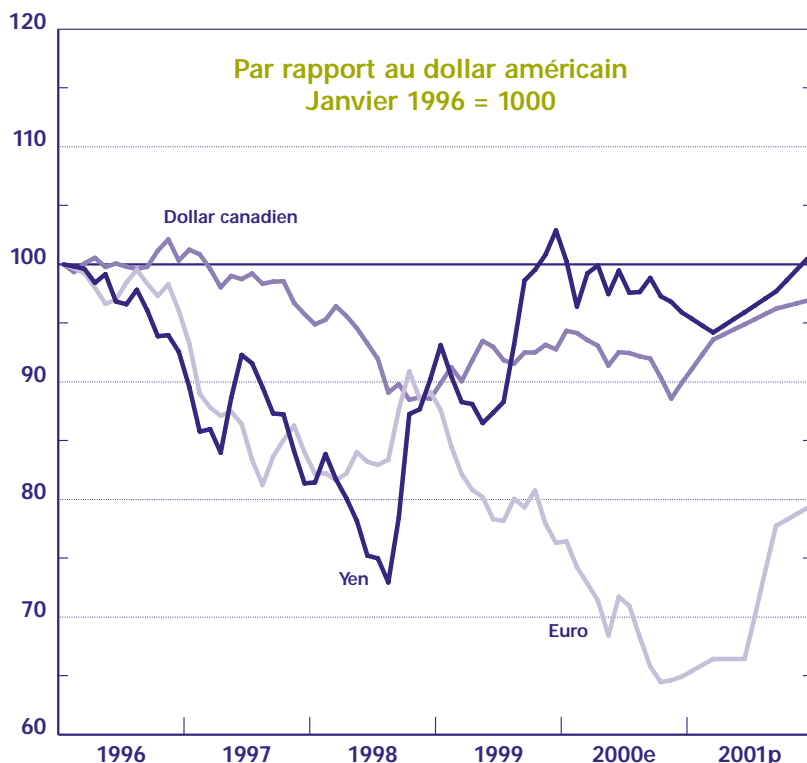
Il souligne en effet que le dollar canadien s'est relativement bien comporté par rapport au billet vert au cours de la dernière année – mieux, en fait, que l'euro, la livre sterling et le dollar

Suite en page 8

## CONVERGENCE DE LA MONDIALE



## COURS DE CHANGE



# La carte transport Scotia au TransExpo de Québec : un retentissement national

**L**es jetons et les tickets pourraient bien disparaître des transports publics de tout le pays, si l'on en juge par l'accueil enthousiaste qui a été réservé à la carte transport Scotia. Au salon Transexpo de Québec, le mois dernier, lors de l'inauguration officielle du nouveau programme révolutionnaire de carte à puce mis au point par la Banque Scotia, les représentants de plus de 450 sociétés de transport public ont pour la première fois pu tester le système.

« Il y a eu beaucoup, beaucoup d'intérêt », se réjouit Caroline Drolet, directrice des programmes de cartes à puce à la Banque Scotia. « Bien des gens avaient entendu parler du succès remporté par le programme à Barrie, en Ontario, mais

c'était la première fois qu'on pouvait voir le système à l'oeuvre. Les réactions ont été très favorables. »

## Efficacité accrue, coûts réduits

Il est ressorti du projet pilote de Barrie, qui s'est étendu sur une année, que le programme permet effectivement de gagner en efficacité.

Le programme permet de réduire les coûts d'exploitation, car on peut se passer de papier et de plastique pour le contrôle du droit de passage. « Nous avons été en mesure de réduire nos frais administratifs et généraux, d'autant que nous avons économisé

environ 15 000 \$ en nous dispensant d'émettre et d'imprimer des titres de transport », fait valoir George Kaveckas, responsable du stationnement, de la circulation routière et des transports publics à Barrie.

Le programme permet également de rationaliser la gestion des réseaux d'autobus, puisqu'il est possible de quotidiennement télécharger à la source les données de remplissage de chaque véhicule.

Pour en savoir plus sur les solutions que peuvent apporter les cartes à puce, consultez :

[www.e-scotia.com](http://www.e-scotia.com)

Suite de la page 7

## Une expansion record

australien. Bien que les investisseurs internationaux jettent surtout leur dévolu sur les actifs en dollars américains, M. Jestin est d'avis que dans le courant de 2001, ils seront plus nombreux à viser un potentiel de croissance hors États-Unis.

« Dans ces conditions, le dollar canadien devrait évoluer vers les 70 cents US d'ici la fin de l'année prochaine. À court

terme, cependant, le huard devrait continuer à tourner autour de 65 cents (US), indique-t-il. »

Pour ce qui est des perspectives à plus long terme, l'économie canadienne continuera de bien se porter, alors les gestionnaires de trésorerie peuvent s'attendre à trouver, dans les années qui viennent, de nouvelles possibilités de maximisation du rendement.

# BVA

## BULLETIN VALEUR AJOUTÉE

Ce bulletin est produit par la division Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises de la Banque Scotia à l'intention de ses clients commerciaux. L'information qui y est présentée est présumée provenir de sources fiables. Toutefois, ni la Banque, ni aucun de ses employés n'engage sa responsabilité quant à l'exactitude des renseignements fournis.

### Éditeur

J. Drew Brown, vice-président principal et chef de la division Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises

### Rédactrice

Linda Dunn, directrice, Communications et marketing, Services bancaires électroniques, Clientèles commerciale et grandes entreprises  
Téléphone : (416) 866-7053

Faites-nous part de vos commentaires !

Adresse postale : Banque Scotia,  
Services bancaires électroniques,  
Clientèles commerciale et grandes entreprises  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1  
Courriel : [cashmanagement@scotiabank.ca](mailto:cashmanagement@scotiabank.ca)  
Télécopieur : (416) 933-2382

Site Web : <http://www.banquescotia.ca/scotiabankFr/ctms>

<sup>MC</sup> Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse.

® Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.

† Tous les autres noms de produits et services sont des marques de commerce ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. La mention de marques de commerce dans cette publication n'implique pas forcément la concession d'une licence.

© Banque Scotia, 2000. Tous droits réservés.

*Banque Scotia*

*Services bancaires électroniques*

*44, rue King Ouest*

*Toronto, (Ontario) M5H 1H1*

