



ASSOCIATION DES GESTIONNAIRES DE RISQUES ET D'ASSURANCES DU QUÉBEC

À lire dans ce numéro

Mot de la présidente
p. 1

La désinstitutionnalisation,
c'est l'affaire de tous
p. 3

Le dîner des Fêtes
p. 4

Chronique du Vieux Sage
p. 5

Déjeuner-causerie du 19
janvier 2012
p. 6

Journée Gestion des risques
p. 7

Bonne Lecture !

MOT DE LA PRÉSIDENTE

On behalf of the QRIMA Board, thank you for your continued support of our events. We have had a record year for attendance, and we have our truly committed Program team, Suzan Ness (BDC), Anne Cournoyer (Domtar) and Alain Giroux (Aon), to thank! Our most recent event, RM Day, highlighted supply chain vulnerabilities as weather conditions continue to devastate communities and unfavourably impact on the economy.



RIMS 2011 President, Scott Clarke, joined us for our Holiday Luncheon in December. Scott is a strong advocate for Chapters. He used the last trip as Presidential to better understand Québec's unique challenges. He helped support our initiative to seek funding from the RIMS Canada Council in order to translate RIMS publications. It is essential that our members receive pertinent RIMS documents in French. With the assistance of Virginia Tutino (Bombardier Transportation), the RIMS Communication and External Affairs Committee has recognized that Québec would be better served if they could gain access to translated materials. The RIMS "KNOW RISK ? KNOW RIMS" Brochure was translated by Ginette Demers (Resolute Forest Products), and we are in the process of distributing this flyer shortly. Ginette's commitment to QRIMA is well known, and we once again are grateful for her generosity.

The Chapter's Excellentia Prize is awarded every two years to a risk manager in recognition of the significant contributions made at the Chapter level, and in the risk management community at large. It was with pride and pleasure that I presented Daniel Desjardins (Bombardier) with this prestigious award on behalf of QRIMA. Another significant milestone was reached this year by a most distinguished Honorary Member. Past President of QRIMA, Past President of RIMS and a significant contributor to not only our Chapter, but to the field of risk management, Marc Darby (Bombardier, retired) was named to the Chartis/AIG RIMS Hall of Fame. It is a proud moment for Marc, QRIMA and those of us whom he has inspired.

I would like to take a moment to thank Michel Turcotte (Ivanhoe Cambridge) and Ginette Demers (Resolute) for their commitment in publishing this Newsletter. They have literally kept this valuable communication tool alive for all of us, and so deserve our appreciation.

I look forward to seeing you at the Chapter's Annual General Meeting where your attendance is encouraged and truly needed. Mark your calendars [May 17th, 4:00 pm](#) followed by a cocktail.

In closing, I will complete my 2-year term as President. It has been an honour to serve, and I sincerely thank our Board of Directors for their support. Please consider joining the 2012-13 QRIMA Board of Directors, particularly as we plan for the 2015 RIMS Canada Conference in Québec City under the co-chairmanship of Julie Chapdelaine (Ivanhoe Cambridge) and Michel Pontbriand (Groupe Desjardins). We need your help and you will not be disappointed!

With much appreciation.



Au nom du conseil d'administration de l'AGRAQ, merci pour votre support continu dans votre association et ses événements. Nous avons eu un taux de participation record au cours de la dernière année et pour cela, nous avons notre équipe vraiment dévouée du Programme à remercier : Suzan Ness (BDC), Anne Cournoyer (Domtar) et Alain Giroux (Aon) ! Notre plus récent événement, la Journée Gestion des Risques, a souligné les vulnérabilités des chaînes d'approvisionnement alors que les conditions météorologiques continuent de dévaster des communautés entières et d'avoir un impact négatif sur l'économie.

Le président de RIMS 2011, Scott Clarke, s'est joint à nous pour notre Lunch de Noël en décembre. Scott est un ardent défenseur des chapitres et il a profité de son dernier voyage en tant que président de RIMS pour mieux comprendre les défis uniques que nous avons au Québec. Il a contribué à supporter notre initiative visant à obtenir du financement auprès du *RIMS Canada Council* pour nous permettre de traduire des publications de RIMS. Il est essentiel que nos membres reçoivent de la documentation pertinente à RIMS en français. Grâce à l'implication de Virginia Tutino (Bombardier Transport), le comité *Communication and External Affairs* de RIMS a reconnu que le Québec serait mieux servi s'il pouvait avoir accès à du matériel traduit. La brochure de RIMS "KNOW RISK ? KNOW RIMS" a récemment été traduite par Ginette Demers (Produits Forestiers Résolu), et nous sommes en processus d'en faire la distribution d'ici peu. L'engagement de Ginette auprès de l'AGRAQ est bien connu et à nouveau, nous lui sommes reconnaissants de sa générosité.

Le prix Excellentia du chapitre est décerné tous les deux ans à un gestionnaire de risques en reconnaissance de son importante contribution au niveau du chapitre et au sein de la communauté de la gestion des risques en général. C'était avec grand plaisir et honneur que cette année, j'ai remis, au nom de l'AGRAQ, ce prestigieux prix à Daniel Desjardins (Bombardier). Une autre étape importante a été franchie cette année par un de nos distingués membres honoraires. Ancien président de l'AGRAQ, ancien président de RIMS et collaborateur important tant au niveau de notre chapitre que dans le domaine de la gestion des risques, Marc Darby (Bombardier, retraité) a été introduit au temple de la renommée de RIMS/Chartis. C'est un moment de fierté pour Marc, l'AGRAQ et pour ceux et celles qu'il a inspirés.

J'aimerais prendre un moment pour remercier Michel Turcotte (Ivanhoé Cambridge) et Ginette Demers (Résolu) pour leur engagement vis-à-vis la publication de ce bulletin. Pour notre plaisir à tous, ils ont su garder ce précieux outil de communication bien en vie et méritent donc notre appréciation.

Au plaisir de vous voir à l'Assemblée Annuelle de notre chapitre à laquelle votre participation est encouragée et vraiment souhaitée. Notez la date à vos agendas : **17 mai à 16h00** suivie d'un cocktail.

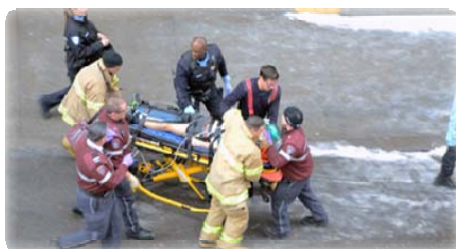
En terminant, je compléterai mon mandat de 2 ans à titre de présidente. Ce fut un honneur et je remercie sincèrement les membres du conseil d'administration pour leur support. En 2012-13, pensez à rejoindre les rangs du conseil d'administration de l'AGRAQ, d'autant que nous planifions la conférence canadienne RIMS de 2015 à Québec, sous la co-présidence de Julie Chapdelaine (Ivanhoé Cambridge) et Michel Pontbriand (Groupe Desjardins). Nous avons besoin de votre aide et vous ne serez pas déçus !

Janice McGraw, Présidente – AGRAQ

LA DÉSINSTITUTIONNALISATION, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

par Michel Turcotte

Vous avez sans doute entendu parler de la tuerie survenue dans le métro Place Bonaventure en janvier 2012 ?



Lors de cet incident, un homme a introduit, à multiple reprise, un objet contondant dans le cou d'un policier, contraignant ce dernier à utiliser son arme pour neutraliser son agresseur. Malheureusement, l'homme en question a succombé à ses blessures.

Comment expliquer une telle agression ?

La réponse réside peut-être dans la désinstitutionnalisation de personnes avec difficultés intellectuelles. Notre société abandonne ces gens dans la rue et c'est aux forces de l'ordre de se débrouiller avec les conséquences sur le reste de la population du comportement anormal de ces gens.

Tous ceux qui parmi vous assurent des emplacements publics, qu'il s'agisse d'un immeuble, un stationnement, un commerce de détail ou autre, sont exposés à faire face à cette réalité. En voici un exemple :

Un homme de six pieds et sept pouces circulait dans un stationnement public souterrain en direction de son véhicule lorsqu'il percute une pancarte avisant les automobilistes de la hauteur restreinte à partir de ce point.

L'homme, que nous appellerons Louis afin de taire sa véritable identité, soumet une réclamation avec photo d'une légère blessure au front. Une légère coupure d'au plus un centimètre.

Louis est informé qu'il doit adresser sa réclamation au gestionnaire du stationnement, responsable, entre autres, des enseignes qui s'y trouvent. Après discussion avec l'assureur du gestionnaire du stationnement, Louis se fait offrir une somme de 500 \$ à titre d'indemnisation sans admission de faute, car l'enseigne est conforme à la bonne pratique : elle est bien visible et quiconque passe par là se doit de voir l'enseigne et de l'éviter. Seul un piéton distrait par son téléphone ou autre pourrait entrer en collision avec ladite enseigne.



Louis n'est pas content !

Il contacte le propriétaire de l'immeuble afin de l'informer que, bien qu'il soit à la retraite, il était un avocat de prestige impliqué dans le dossier de fusion bancaire et de droit international. Il précise également qu'il a de nombreux contacts avec les médias et qu'il contactera la sécurité publique dans les bâtiments afin de les contraindre à apporter des correctifs.

Insulté par l'offre reçue, il augmente sa réclamation à 8 000 \$, incluant 85 \$ pour « remise des appointements ». Il ajoute : « *En vous remerciant de votre offre insultante, inacceptable en me prenant pour un bien-être social avec un offre de règlement plus que ridicule* » et termine avec : « *Ça peut encore monter très substantiellement* » (ndla : fautes d'orthographe dans le texte d'origine).

Soumettez-nous un article, diffusez un avis pouvant être d'intérêt pour nos lecteurs ou faites-nous simplement part de vos commentaires !

Communiquez avec vos coéditeurs
et transmettez-leur votre article, avis ou commentaire par courriel
(coordonnées en dernière page du bulletin)

Veillez noter que les articles peuvent être soumis dans la langue de votre choix. Ceux-ci seront publiés dans la langue dans laquelle ils auront été transmis. Aucune traduction ne sera effectuée par le comité éditorial.

Plus tard, suite à un nouveau refus, Louis transmet par fax au gestionnaire du stationnement un document légal portant un numéro de dossier de la Division des petites créances. Le document semble étrange pour les raisons suivantes :

1. Le numéro de dossier n'est pas aligné avec le reste (semble avoir été collé sur une autre page);
2. La forme est celle d'un dossier de cour et non pas des petites créances;
3. Le texte des arguments varie de taille d'une phrase à l'autre;
4. Une section réservée au greffier au sujet de la médiation est déjà complétée;
5. Aucun avis transmis par courrier recommandé de la cour.

Face à ces anomalies, une petite enquête est faite pour découvrir que Louis est un plaideur/plaignant vexatoire. S'ensuit une confirmation que le numéro de dossier est faux, que Louis a une quarantaine de causes et poursuites enregistrées et qu'il a falsifié la signature d'un greffier. De toute évidence, notre Louis n'a jamais été avocat dans notre monde à nous mais bien strictement dans le sien. Un monde qui devrait être contrôlé par de la médication et encadré dans une institution respectable.

La gestion des risques prend une tournure bien différente lorsqu'on ne sait plus si les réclamants sont sains d'esprit et que leur réalité est la même que la nôtre !



LE DÎNER DES FÊTES

par Michel Turcotte

Le 15 décembre dernier, l'AGRAQ tenait son dîner annuel des fêtes au restaurant Bice. Plus d'une centaine de convives s'y étaient réunis pour partager quelques moments de détente avec compagnes et compagnons de travail dans une ambiance festive.

Le président de RIMS à New York était de passage à Montréal pour l'occasion et il en a profité pour nous faire part des projets en cours à la maison mère de notre association et nous offrir ses vœux pour la saison des Fêtes.



Président de RIMS - Photo : Stéphane Cossette

Pour la quatrième fois de son existence, le prix Excellentia était remis au plus méritant. Cette année le récipiendaire était Daniel Desjardins, Directeur principal de la gestion des risques chez Bombardier Inc.



Daniel Desjardins et Janice McGraw - Photo : Stéphane Cossette

Son parcours au sein de l'AGRAQ au cours des années, dont plus récemment à la présidence de la Conférence Canadienne RIMS de 2005, est certes digne de mention. De même que son cheminement professionnel, qui a été admirablement témoigné par son patron venu prendre la parole pour féliciter son collaborateur. Un geste remarquable et bien accueilli par tous. Fait cocasse à souligner, le patron de Daniel Desjardins se nomme également Daniel Desjardins, bien qu'ils n'aient aucun lien de parenté.

Daniel a fait une allocution très touchante qui a été grandement appréciée par les participants qui n'ont pas manqué d'applaudir chaleureusement le récipiendaire 2011 de prix Excellentia.

Il se joint ainsi aux récipiendaires précédents :

2011	Daniel Desjardins
2009	Michel Turcotte
2007	Janice McGraw
2005	Diane Wolfson

LA CHRONIQUE DU VIEUX SAGE

Par le biais de cette chronique, nous souhaitons aborder un sujet qui, nous l'espérons suscitera des réactions de la part de nos lecteurs. Nous serons heureux de vous lire sur agraq@rimsmail.org et de publier vos commentaires dans notre prochaine édition. Que vos opinions soient en faveur ou en défaveur, une chose est certaine, c'est que nous espérons que vous continuez de nous lire.



La grenouille qui voulait devenir un boeuf

Il y a un adage qui va quelque chose comme suit : « Qui ne se mouille pas ne s'expose pas à la critique ».

De cet adage, on peut retenir que si vous prenez le risque d'organiser quelque chose, vous vous exposez à la critique, car jamais personne ne parviendra à mettre un place une série d'activités de formation et sociales qui puissent faire l'unanimité. Il y aura toujours quelqu'un pour critiquer le choix du site, du menu, du sujet, du conférencier et même, certains trouveront des raisons de critiquer que notre cerveau rationnel ne peut même pas imaginer.

Parmi ceux qui n'ont jamais rien organisé, mais qui se permettent de critiquer, on retrouve les commentaires suivants :

- Le niveau de formation, en termes de qualité et de profondeur laisse à désirer.
- Le petit journal miteux ne présente rien d'intéressant.
- Le site Web semble avoir été fait par des amateurs.
- La vague ERM vous est passée par-dessus la tête et c'est la comptabilité qui en a pris le contrôle

Et j'en passe des moins polis et inappropriés pour ce texte.

La première chose à préciser, c'est que l'AGRAQ est une association de 40 membres. Bien des gens ont de la difficulté à accepter ce fait, mais une société de 40 membres au Québec, qui n'est pas un ordre professionnel, c'est une belle grenouille verte.



Mais surtout, il ne faut jamais oublier que ce ne sera jamais un beau grand boeuf.



Si on part de cette prémisse, on comprend que lorsque l'Ordre des Comptables Agréés, qui compte des milliers de membres et possède des millions de dollars, a décidé de s'appropriier la responsabilité du ERM dans les sociétés, leur pouvoir de publicité dans les multiples magazines d'affaires était disproportionné avec celui de l'AGRAQ.

C'est un énorme boeuf qui a facilement passé sur le corps de la grenouille.

Il n'y a aucune honte, ni aucune gêne pour monsieur et madame tout le monde de se faire passer un knock-out par George Saint-Pierre.



Pour ce qui est des activités de l'AGRAQ, il serait important de souligner que tout a été essayé : des déjeuners causeries, des mini-sessions de deux heures, des lunchs, une session en fin d'après-midi, une journée Gestion de risques complète, une demi-journée Gestion de risques et malgré tous ces efforts, les activités qui ont le plus de succès sont le tournoi de golf et le dîner de Noël.

Imaginez-vous que l'activité du programme la plus appréciée est la soirée Quiz Night ! Comme si seul l'alcool était gage de succès.

En ce qui concerne le bulletin d'information et le site web, le commentaire n'est pas une critique, mais bien une observation.

Oui, tout est fait par des amateurs.

Oups! Je me rétracte. Ce n'est même pas fait par des amateurs, mais par des bénévoles qui ont bien d'autres choses à faire dans la vie.

Puisqu'un amateur se définit comme « une personne qui a du goût pour quelque chose, l'apprécie, le recherche et en possède une certaine connaissance », les bénévoles en question ne cadrent malheureusement pas toujours dans cette définition.

Je vous signale qu'on parle ici du site web et du bulletin d'information d'une association qui compte 40 membres. Combien d'autres associations de la taille d'une petite grenouille verte connaissez-vous qui possèdent un site web et publie un bulletin d'information ?

Le journal se veut un outil pour permettre à l'AGRAQ de communiquer avec ses membres. Parole de Vieux Sage, il n'a aucune autre prétention !

Une petite association de grenouille verte qui accomplit des prouesses de bœuf avec des ressources humaines et financières limitées, c'est ça l'AGRAQ.

Et tous ceux et celles qui ont la critique destructrice facile sont invités à faire mieux. L'AGRAQ serait heureuse de vous accueillir comme responsable d'un projet ou d'une activité.

Par ailleurs, que les personnes intéressées à faire part de critique constructive n'hésitent pas à soumettre leurs commentaires à agraq@rimsmail.org en inscrivant Le Vieux Sage dans le sujet.

.....

DÉJEUNER-CAUSERIE DU 19 JANVIER : MISE À JOUR SUR LES MARCHÉS

par Michel Turcotte

Le 19 janvier 2012, l'AGRAQ a réuni une prestigieuse brochette de conférenciers pour discuter d'un sujet de grande importance pour tous : la condition du marché. La présence de plus de cent (100) invités au club St-James, sans doute un record, nous a contraints à agrandir la salle en ouvrant la section Ouest, généralement fermée lors de nos midi-conférences.

Les conférenciers de marque étaient :

- Lynn Oldfield, Présidente et CEO de Chartis au Canada
- Brian C. Bullock, Administrateur délégué de Marsh Canada
- Christine Lithgow, Présidente et CEO de Aon Reed Stenhouse

C'est Lynn qui a débuté la présentation au sujet des risques émergents en adressant les sujets suivants :

- Climate change and weather risk;
- Social media and cyber risk;
- Supply chain and contingent BI risk;
- Reputation risk;
- Nanotechnology risk
- Genetic modification risk



Lynn Oldfield et Christine Lithgow - Photo : Stéphane Cossette

Brian a enchaîné avec une revue du marché de l'assurance, les facteurs clés influençant le marché, des prévisions pour 2012 et une stratégie en gestion de risques.

On peut sans doute résumer la revue du marché par une année désastreuse d'un point de vue catastrophes naturelles. Heureusement, les capacités sont toujours en place et la compétition pour des parts de marché également. Enfin, les performances des marchés financiers n'ont pas permis aux assureurs d'enregistrer des performances intéressantes du côté investissement.



Brian C. Bullock - Photo : Stéphane Cossette

En ce qui concerne les facteurs influençant le marché, il faut mentionner l'adoption quasi unanime de l'outil de modélisation RMS11 qui vient augmenter le niveau de prime requis pour les risques de catastrophe naturelle dans plusieurs secteurs du globe. À cela s'ajoute l'environnement économique avec la crise en Europe et la reprise tardive aux États-Unis et leur impact sur le rendement du capital. Mais pour faire un contrepois à ces facteurs négatifs, on introduit des niveaux record de surplus des capitaux dans le marché.

En terme de prévisions, le consensus semble être que 2012 sera une année de transition, le marché étant ni dur, ni mou. Mais que « *ceteris paribus* », comme dirait M. Parizeau dans ses cours d'économie, ce qui signifie « toute chose étant pareille par ailleurs », on anticipe un marché durcissant pour 2013.

La présentation s'est conclue avec l'allocation de Christine qui a entretenu l'auditoire sur la performance financière des assureurs dans chacune des lignes d'assurance.



Christine Lithgow - Photo : Stéphane Cossette

Ses conclusions étaient que du côté responsabilité : 1) le marché resterait stable avec peu de réduction de prime disponible, 2) une pression à la hausse sur les taux pour les dossiers avec sinistralité, et 3) une disponibilité pas trop dispendieuse du côté des tranches excédentaires. Du côté automobile : des taux stables, sauf du côté de l'Ontario où l'on enregistrera des hausses. Enfin, du point de vue assurance des Administrateurs et Dirigeants, le marché restera mou, particulièrement à cause d'une grande capacité, des ratios de perte acceptables et de la forte compétition dans ce secteur.



JOURNÉE GESTION DES RISQUES: LES RISQUES CATASTROPHIQUES

par Michel Turcotte

Le 16 février 2012, l'AGRAQ tenait sa demi-journée sur la gestion des risques avec comme thème *Les risques catastrophiques*. Une éclatante liste de conférenciers se sont succédés sur divers sujets.

- Gaétan Deaudelin, Directeur régional, Service météorologique du Canada
- Gérard Dutil, Maire de Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix
- Frank Capozzolo, VP Relationnel, Zurich Insurance
- Jacques Mathieu, VP Opérations, FM Global
- Michel Rodrigue, AVP Gestion des risques et assurances, Cirque du Soleil



Anne Cournoyer et les conférenciers - Photo : Stéphane Cossette

Monsieur Deaudelin nous a indiqué comment Environnement Canada est en mesure de confirmer l'observation de changements climatiques et comment ils cherchent à prévoir les catastrophes qui découleront des réactions climatiques face à ces changements.



Gaétan Deaudelin - Photo : Stéphane Cossette

Monsieur le Maire, Gérard Dutil, a fait un témoignage touchant sur la crise des inondations du printemps 2011 dans sa municipalité. Son émotion était palpable et ressentie par chacun.

Quelques neuf mois plus tard les souvenirs sont encore bien ancrés dans la mémoire de celui qui avait la lourde tâche de réassurer ses citoyens et les aider dans la mesure du possible.



Gérard Dutil - Photo : Stéphane Cossette

Son récit relatait l'esprit d'entraide et de solidarité qui régnait au sein des citoyens, l'inefficacité des forces armées, les difficultés pour obtenir des indemnités et les règles qui autorisent ou pas la reconstruction des résidences dans la zone inondable.

Jacques Mathieu a ensuite abordé le sujet des risques liés à la chaîne d'approvisionnement ou le « supply chain ».



Jacques Mathieu - Photo : Stéphane Cossette

Jacques nous présentait un mécanisme en trois étapes permettant de réduire les risques en question. D'abord, l'identification des fournisseurs, ensuite l'analyse des fournisseurs clés, puis le développement de mesures d'atténuation.

Il a été ensuite question d'exemples concrets avec Texas Instrument et Intel et comment Intel s'en est mieux sorti grâce à sa préoccupation de sa chaîne d'approvisionnement, bien avant le sinistre.

Frank Capozzolo présentait un outil d'analyse de risques et un nouveau produit d'assurance qui offre une couverture spécifique pour le « supply chain » et qui est plus complète et mieux adaptée que ce qui existe déjà dans la police biens, par exemple.



Frank Capozzolo - Photo : Stéphane Cossette

Enfin, Michel Rodrigue expliquait comment le Cirque a composé avec des catastrophes naturelles qui ont forcé l'annulation de spectacles. Notamment, le tremblement de terre/tsunami qui a frappé les côtes du Japon au printemps 2011 et des inondations aux États-Unis.



Michel Rodrigue - Photo : Stéphane Cossette



Politique d'édition

L'Inforisque est une publication de l'Association des Gestionnaires de risques et d'assurances du Québec. Lorsque possible, nous ajouterons des photographies de nos activités ou d'activités parallèles à notre industrie. Si vous préférez que votre photographie ne soit pas publiée dans une prochaine édition, nous vous remercions de nous en informer.

Les articles soumis à Inforisque seront sujets à l'approbation du comité éditorial. Cette approbation sera basée sur l'intérêt de la nouvelle et le bénéfice de l'article pour les lecteurs.

Comité éditorial

Michel Turcotte
Ivanhoé Cambridge
Tél : 514-847-4113
michel.turcotte@ivanhoecambridge.com



Ginette Demers
Produits Forestiers Résolu
Tél. : 514-394-2370
ginette.demers@resolutefp.com

Merci à tous nos partenaires

Partenaires OR



Partenaires ARGENT



Clyde & Cie Canada S.E.N.C.R.L./
Clyde & Co Canada LLP



Partenaires BRONZE

