



# InfoRISQUE

ASSOCIATION DES GESTIONNAIRES DE RISQUES ET D'ASSURANCES DU QUÉBEC

## À lire dans ce numéro

Mot de la présidente  
p. 1

Education and Professional  
Development  
p. 3

Un retour sur la pandémie  
p. 3

Chronique du Vieux Sage  
p. 4

Profil de nos commanditaires  
p. 5

Coin détente  
p. 7

Bonne Lecture !

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente de l'AGRAQ pour 2010-11, j'aimerais vous souhaiter la bienvenue à cette édition d'InfoRisques. Mes sincères remerciements à Ginette Demers et Michel Turcotte pour leur engagement soutenu au cours des années pour mieux informer nos membres, nos membres associés, nos commanditaires et nos partenaires de l'industrie.



C'est un honneur pour moi de revenir au poste de présidente. L'AGRAQ m'a permis de vivre tellement d'expériences des plus enrichissantes. Dès le milieu des années 1980, j'ai commencé à siéger au conseil d'administration de l'AGRAQ; j'ai aussi représenté notre chapitre au conseil d'administration de RIMS Canada et au niveau international. J'ai travaillé avec de nombreux gestionnaires de risques qui sont devenus des amis. C'est vraiment merveilleux quand les affaires mènent à l'amitié. À l'aube des fêtes de fin d'année, je voudrais exprimer ma gratitude à tous nos membres, membres associés, commanditaires et partenaires de l'industrie pour leur soutien continu. Vous êtes la source du dynamisme et du succès de notre chapitre.

Je suis heureuse qu'en 2010, trois nouveaux membres se sont joints à notre conseil d'administration, à savoir :

- Suzan Ness (Banque de développement du Canada) présentement directrice du Programme;
- Jean-François Baril (Université Concordia) présentement directeur de l'Éducation;
- Michael Clunan (Tembec) présentement actif au niveau des Communications et du Programme.

J'aimerais leur souhaiter officiellement la bienvenue. Ils sont un ajout important à notre conseil d'administration et nous encourageons d'autres recrues potentielles à se joindre à nous pour faire de l'AGRAQ une organisation encore plus forte.

Le comité du Programme a bâti un calendrier d'activités très professionnel, extrêmement diversifié et intéressant pour le Programme 2010-2011. Chacun de nous y trouvera son intérêt alors que nous cherchons tous à rester au fait des derniers développements dans notre domaine.

Le conseil d'administration de l'AGRAQ est fier de représenter ses membres, membres associés et partenaires de l'industrie. Nous vous encourageons instamment à participer à nos activités, partager vos expériences et continuer de nous aider à atteindre de nouveaux sommets dans la croissance durable et l'excellence.

A l'aube du temps des Fêtes, prenons un moment pour nous souvenir des nombreuses expériences heureuses et constructives que nous avons partagées, sans oublier toutes les possibilités qui sont encore à notre portée.

Meilleurs vœux pour les Fêtes !



As President of QRIMA for 2010-11, I would like to welcome everyone to our first edition of InfoRisques. My sincere thanks to Ginette Demers and Michel Turcotte for their unwavering commitment over the years to ensure our members, associate members, sponsors, and industry partners keep current.

It is an honour to return as President. QRIMA has made so many of my most rewarding experiences possible. I began serving on QRIMA's Board in the mid-eighties, represented the Chapter at the RIMS Canada and RIMS international levels. I have worked with many risk managers that I now call friends. It is quite wonderful when business breeds friendship. During this Holiday Season, I would like to express my gratitude to all our members, associate members, sponsors, and industry partners for your continued support. You are who make this Chapter as vibrant and successful as it is.

I am happy to say that in 2010, three new members joined our Board of Directors. They are:

- Suzan Ness (Business Development Bank of Canada) presently serving as our Program Director;
- Jean-François Baril (Concordia University) presently serving as our Education Director and whom you can read in this issue;
- Michael Clunan (Tembec) presently supporting Communications and Program.

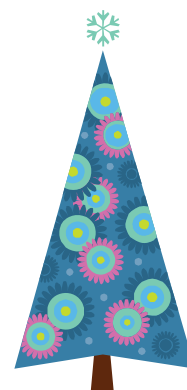
I would like to formally welcome them. They are a great addition to our Board, and we encourage other potential new recruits to join us, and make QRIMA even stronger.

The Program Committee has structured a very professional, extremely diverse, and interesting line-up for the 2010-11 Program. There is something of interest for each of us as we endeavour to keep education current and pertinent. As the voice of its members, associate members, and industry partners, the QRIMA Board is proud to represent you. We strongly encourage you to participate at our events, share your experiences and continue to help us reach new heights in sustainable growth and excellence.

During this Holiday Season, let us remember the many happy and meaningful experiences we have shared, and the many opportunities that continue to be possible.

Season's Greetings !

*Janice McGraw*  
*Présidente – AGRAQ*  
[Janice.mcgraw@mcgill.ca](mailto:Janice.mcgraw@mcgill.ca)



## EDUCATION AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT

By Jean-François Baril, Qrima Education Director

Education is a high priority as the Quebec Chapter continues to promote higher qualification standards for the CRM designation. In support of the Quebec Chapter's efforts, the RIMS Canada Council National Education Committee (NEC) is now considering input about the strengths and weaknesses of the CRM program and the recognition of the CRM designation. The NEC will decide whether to recommend changes to the program or the designation during the coming months.

RIMS has also planned revision of accreditation and certification by forming the Accreditation and Certification Task Force (ACT) to look into the subject.

The three CRM courses are available in English from the University of Toronto and from McGill University, and in French from the Université du Québec – TÉLUQ and from Laval University.

Links to these courses are available on [www.rimscanada.ca](http://www.rimscanada.ca) under the "Education" button, and the link "[Canadian Universities Offering CRM Courses](#)".

A new CRM-E designation is on track for introduction in Canada in 2011. This new designation was created to demonstrate that a risk manager has training in ERM fundamentals as well as Risk Assessment, Risk Control and Risk Financing.

A new three day workshop was developed by RIMS called "Enterprise-Wide Risk Management: Developing and Implementing". CRM holders who take this new workshop and pass the online exam that has been developed specifically for Canadians will be able to upgrade their CRM designation to the CRM-E.

The Quebec Chapter will also be hosting a complementary RIMS Fellow workshop called "Integrating Enterprise Risk Management with Strategic Planning" on June 2nd and 3rd in Montreal.

Visit [www.rimscanada.ca](http://www.rimscanada.ca) for dates and locations for the new courses. In addition to the in-person Professional Development workshops, there are a wide range of electronic options for Risk Managers offered by RIMS.



## UN RETOUR SUR LA PANDÉMIE

Par Michel Turcotte

C'est le sujet qu'abordait un panel d'experts lors de la conférence de l'AGRAQ tenue à Québec le 3 novembre dernier. Dans un premier temps, l'expert en communication, M. Richard Thibault<sup>[1]</sup>, nous expliquait l'importance des communications en situation de crise. Il faut être proactif et faire passer le bon message par le bon messager. Une bonne communication donnera l'impression que nous contrôlons la situation et augmentera le niveau de crédibilité de l'équipe qui gère la crise.

Ensuite, Madame Michèle Richard, conseillère à la gestion des risques et à la qualité du Centre Hospitalier affilié universitaire de Québec (CHUQ), a partagé son expérience de gestion de crise lors de la pandémie. Bien que la crise n'ait pas atteint les sommets annoncés, le secteur hospitalier a dû mettre en branle une série de mesures d'urgence afin de répondre à la demande advenant une crise. Sans oublier la gestion des patients atteint de la grippe et la gestion du programme de vaccination massive. Un tel niveau d'alerte émis par l'OMS<sup>[2]</sup> aura permis au milieu hospitalier de valider le programme de gestion de crise et d'en accélérer l'achèvement.

Madame Danielle Gagné, responsable des mesures d'urgence de l'Université Laval nous expliquait que, quoi qu'il arrive, l'Université ne pouvait fermer les portes. Plusieurs étudiants y sont pensionnaires et n'ont pas d'autres alternatives d'hébergement.

<sup>[1]</sup> <http://www.rtcomm.qc.ca/>

<sup>[2]</sup> Organisation Mondiale de la Santé

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

Veuillez communiquer avec Ginette Demers au  
514-842-9411

ou transmettez-lui votre article, avis ou commentaire par courriel au [ginettedemers@crsirr-papcc.org](mailto:ginettedemers@crsirr-papcc.org)

*Veuillez 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.*

L'Université avait donc comme mission de maintenir ses opérations malgré la crise à venir. Le défi était de taille dans un établissement où se côtoient des dizaines de milliers d'étudiants, professeurs et employés répartis sur un campus de plusieurs immeubles et de plus de sept kilomètres de rues pavées. Lorsque le gouvernement a fait appel à leurs locaux pour établir un centre de vaccination, toutes sortes de mesures devaient être prises afin d'en assurer l'opérationnalité; de prévoir des espaces de stationnement additionnels, un contrat de déneigement en cas de tempête, etc.

M. Sylvain Allaire, du service des ressources humaines, santé et sécurité au travail de l'Université Laval, adressait certains points plus sensibles comme la disponibilité des masques et des gels antibactériens. La politique de l'Université a été de limiter le gel à six endroits stratégiques sur le site alors que les masques étaient disponibles sur demande seulement. Un programme qui viserait à installer du gel dans toute l'Université aurait coûté au bas mot 500 000 \$ alors que son efficacité est inférieur au lavage de main traditionnel.

Finalement, M. Robert Desbiens, coordonateur avantage sociaux à la Fédération des caisses populaire Desjardins, nous dressait le portrait des mesures prises par la Fédération. L'objectif principal : éviter la panique. Plusieurs mesures, dont notamment la distribution de gel antibactérien et un programme de communication, ont été prises afin de rassurer les employés et montrer que l'employeur était en contrôle de la situation.

Un merci particulier à Michel Pontbriand et son comité pour avoir mis sur pieds une session fort intéressante, qui nous a permis de conclure que les « near misses » ou les « accidents évités de justesse » sont essentiels afin de tester notre capacité de réaction et de gestion de la situation. Certains dirons que la réaction démesurée du gouvernement face à la H1N1 (et la position de l'OMS) aura eu pour effet de rendre la population incrédule lors du prochain événement (comme celui qui criait toujours aux loups inutilement jusqu'au jour où un véritable loup l'a dévoré sous la totale indifférence de ceux qui s'étaient fait faire le coup si souvent), mais serait-il possible que se branle-bas de combat ait joué le rôle d'une simulation afin de tester notre plan de gestion de crise et nous permettre d'y apporter les améliorations avant que la vraie catastrophe nous frappe ?

•••••

## 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](mailto: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.



### Atteinte à la réputation.... de l'assurance

Lorsqu'un plaignant prétend avoir subi une atteinte à sa réputation, cela signifie que la qualité de sa réputation a été amoindrie par l'acte reproché. Le plaignant devra rétablir la qualité de sa réputation « pré-incident », démontrer comment l'incident a porté atteinte

*Le secteur des assurances a une mauvaise réputation. À qui la faute ?*

à la qualité de cette réputation et enfin, établir le montant des dommages qui en découlent. Par exemple, un professionnel qui avait

un chiffre d'affaires de 1M \$ avant qu'on porte atteinte à sa réputation et qui verrait son chiffre d'affaires fondre à 500K \$ par la suite, pourrait démontrer que l'incident lui a fait perdre 500K \$. Au contraire, le brigand qui est accusé de six agressions alors qu'un journaliste en mentionne sept dans son papier, aura une certaine difficulté à démontrer que cette erreur aura causé des dommages à sa réputation.

Le secteur des assurances, dans son ensemble, a une connotation péjorative, une mauvaise réputation auprès des étudiants, des gens en général et même des hauts dirigeants. À qui la faute ? Peut-on tenir quelqu'un responsable ?

Mes recherches m'obligent à conclure que non, on ne peut pas tenir quelqu'un responsable d'avoir terni la réputation du secteur de l'assurance, car sa réputation était déjà à son minimum avant même son invention !

En effet les spécialistes s'entendent pour dire que l'assurance est apparue dans l'Italie médiévale entre 1275 et 1325 lors de la sédentarisation des marchands.

Pourtant, sa réputation en prenait un coup en 2700 avant Jésus-Christ.

Arkmed Bassouf était responsable de la construction d'un immense projet : un observatoire astronomique et un gigantesque cadran solaire sous forme d'une pyramide. Le grand pharaon Khéops avait embauché Arkmed parce qu'il était le beau-fils d'une de ses maîtresses aux dons surnaturels (les Albertains osent comparer l'ampleur du projet des sables bitumineux à celui de Arkmed, mais sincèrement ça n'a rien à voir).

Noa Hsram, voyant l'ampleur du projet et sachant que le vieux Khéops voulait son jouet rapidement, approcha Arkmed :



- Ark, mon frère. As-tu pensé à une protection pour ton projet ?
- Noa, mon ami, que veux-tu dire par protection ? J'ai déjà Ramses qui n'arrête pas de m'appeler pour me parler d'une idée de caoutchouc.
- Je parle d'une protection au cas où ton projet prendrait du retard et que Khéops déciderait de te jeter aux lions avant la fin.
- Alors là, mon frère, je t'écoute.
- En échange de ta sœur, je te garanti un bateau sur le Nil, prêt à partir à tout moment. Dès que tu sens le taboulé chaud, tu déguerpis.

Arkmed avait payé la prime un peu à contrecœur, surtout que sa sœur l'implorait de ne pas accepter cette forme primitive d'assurance. Vingt ans plus tard, alors que Foukra, la sœur d'Arkmed avait seize enfants, ce dernier décida qu'il était temps de disparaître, car les retards et les dépassements de coûts engendrés par le syndicat de la construction exaspéraient le pharaon. Mais Noa avait vendu son bateau pour nourrir sa marmaille.

Après avoir été jeté dans la fausse aux lions par Khéops, et alors qu'un des fauves s'apprêtait à festoyer, le pauvre Arkmed s'est écrié :

- Les assurances c'est de la mar.....

Ainsi, en 1700, quand les trois premières formes d'assurance sont nées (maritime, vie et incendie), la réputation des assurances était déjà dans les talons.

Ensuite, la complexité des polices (sans oublier les « small print »), le délai dans la gestion des réclamations (les assureurs se méfient de la fraude de leurs assurés) et le mode de distribution (qui rémunère le courtier : l'assureur ou l'assuré ?) ont vite fait d'éliminer toute parcelle de bonne réputation possible.

Qui est donc responsable de la mauvaise réputation des assurances ? Tout ses artisans; de l'assureur qui produit des polices trop complexes pour le commun des mortels, des courtiers qui sont en affaires avant tout pour faire de l'argent au détriment de la qualité du service et, aux clients qui cherchent simplement le meilleur prix et qui sont surpris lorsque la police ne couvre rien.

Le jour où les polices d'assurance tiendront sur une page; l'acheteur sera en mesure de la lire et surtout de la comprendre; l'assureur saura qu'en cas de perte il doit payer, il ne pourra se cacher derrière l'exclusion

*Insurance is one of the financial products bought regularly that most people do not understand.*

cachée entre deux paragraphes de la page 1934. Et, le jour où le courtier sera le représentant de l'assuré (on parle du côté lignes personnelles aussi) et non une filiale ou un emprunteur d'un assureur. Ce jour-là, la réputation du secteur assurance dans son ensemble regagnera les gallons que le pauvre Arkmed lui avait volés avant même sa naissance. Malheureusement, considérant que la fin du monde est prévue pour le 21 décembre 2012<sup>[1]</sup>, on ne verra jamais ce jour de notre vivant... tant pis pour la réputation !

<sup>[1]</sup> <http://www.211212.info/>



### PROFIL DE NOS COMMANDITAIRES

Nous ajoutons une nouvelle chronique à notre bulletin dans laquelle nous offrons à nos commanditaires l'opportunité de nous parler d'eux, de leurs activités, de leur équipe.



Étant l'un de nos fidèles supporteurs depuis le début de notre programme de commandites, soit depuis mai 2000 alors qu'il était notre premier commanditaire « Or », il était tout naturel que notre choix pour ce premier *profil* s'arrête sur BFL Canada.



BFL's is a tale of entrepreneurship. One entrepreneur and builder with a vision, recruiting other builders to share that vision : to build a Canadian powerhouse in an industry that was traditionally dominated in Canada by foreign firms.

The call was heeded, sustained growth ensued and we continue our expansion – we plan to at least double our size in the next 10 years both in Risk Management and Commercial Insurance Brokerage as well as Benefits Consulting.

BFL was founded in 1987. From scratch, through organic growth and small targeted acquisitions, we are now present in 8 Canadian cities with over 350 employees and cater to the Risk management and insurance needs of Canadian companies and organizations in Canada and overseas, as well as foreign companies with Canadian operations.

The firm was first established and operated in Montreal, where our headquarters remain, and is still 100 % owned by its employees/entrepreneurs.

We believe in establishing partnerships with our clients and have achieved remarkable growth (we are the largest privately owned commercial insurance broker in Canada and the third largest overall) because of our consistent ability to perform and deliver.

Our mission statement best captures our way of doing business : *"To be the most professional, client oriented and innovative insurance brokerage and consulting firm in Canada, through a disciplined and dedicated team approach".*

Our services include :

- Insurance and Surety Bond Brokerage
- Risk Management Consulting
- Alternative Risk Financing Solutions
- Business Risk Financing Solutions
- Risk Control Consulting
- Claims Management Services
- Employee Benefits Consulting
- Pension Plans
- Profit Sharing Plans
- Communications Services
- Wholesale Brokerage

Our rate of client retention, at 98 %, is unequalled in our industry. This success is rooted in four main differentiators :

- Exemplary service to our clients
- Entrepreneurial spirit
- Creativity
- Team work

The BFL team of professionals is proud of our ability to think outside the box and to approach situations innovatively to the benefit of clients.

The word "team" is taken seriously at BFL. Not only do we believe that working as a team with the client is the most effective approach to delivering outstanding results, we also work as a team amongst ourselves, sharing knowledge and expertise across units/divisions, offices, and regions of the country.

Our business model provides for and encourages team play; we invite our top performers to become shareholders. By doing so, we guarantee our clients that they will receive the attention they deserve and the response they expect.

We cater to clients from all industries and we provide services in all business lines. However, over the years, we have developed strong practices in various areas such as Real Estate and Construction, Trucking, Manufacturing, Sports, Entertainment, Cargo, Marine and Professional Indemnity.



## COIN DÉTENTE

An Indian walks into a cafe with a shotgun in one hand pulling a male buffalo with the other. He says to the waiter : *"me want coffee."*



The waiter says : *"sure chief, coming right up."* He gets the Indian a tall mug of coffee. The Indian drinks the coffee down in one gulp, turns and blasts the buffalo with the shotgun, causing parts of animal to splatter everywhere, then just walks out.

The next morning, the Indian returns. He has his shotgun in one hand and another male buffalo. He walks up to the counter and says to the waiter : *"me want coffee."*

The waiter says : *"whoa chief, we are still cleaning up your mess from yesterday. What the heck was that all about anyway ?"*

The Indian smiles and proudly says *"me training for underwriter position; come in, drink coffee, shoot the bull, leave mess for others to clean up, disappear for rest of day."*



Êtes-vous curieux de connaître les habitudes de conduite dans certains pays? Style de conduite loufoque, codes de la route différents; en voici quelques exemples.

En Inde, vous devriez éviter à tout prix un accrochage qui pourrait occasionner un dommage corporel à un indien, car on dit que les conséquences pourraient être des réactions hostiles de la part des locaux (il vaut mieux ne pas prendre le risque de découvrir quelles pourraient être ces réactions...)

Au Chili, il est interdit de fumer au volant !....

En Chine, les camions ont l'habitude de rouler feux éteints la nuit car, croit-on, cela économise l'essence.

Il semble être quelque peu dangereux d'être piéton à Lima, capitale du Pérou. En effet, si vous traversez à un passage dit "protégé" pour les piétons, les automobilistes, en particulier les autobus et taxis, accélèrent et klaxonnent, mais ne vous laissent pas le passage. Il vaut mieux courir vite si on tient à rester en vie !

En Argentine, en cas d'accident, les conducteurs ne doivent pas remplir de constat, mais procéder à un échange des coordonnées des compagnies d'assurance qui traiteront ensuite le dossier.

En cas d'accident en Croatie, il est impératif d'appeler la police pour établir le constat. Les conducteurs concernés seront convoqués dans les 24 heures au tribunal afin que l'affaire soit jugée.

En Thaïlande, afin de rattrapper une sortie manquée ou gagner quelques kilomètres de trajet, il est fréquent d'effectuer un demi-tour, de rouler en sens inverse ou en marche arrière sur les voies rapides. En plus, on dit qu'il est socialement acceptable de conduire en état d'ébriété.



**Vous avez d'autres « bizarreries » à partager avec vos collègues, des commentaires ou articles à proposer ? N'hésitez pas à nous les soumettre, il nous fera plaisir de les publier dans une prochaine édition. Plus votre participation sera grande, plus nous serons en mesure de vous offrir une publication de qualité.**

### Politique d'édition

L'Inforisque est une publication de l'Association des Gestionnaires de risques et d'assurances du Québec et est publié quatre fois l'an. 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  
SITQ Inc.  
Tel : 514-847-4113  
•••  
Ginette Demers  
PAPCC  
Tél. : 514-842-9411

Merci à tous nos partenaires

Partenaires OR



Partenaires ARGENT



Partenaires BRONZE

