



## Bulletin d'actualités trimestriel

Avant la conférence des partenaires prévue à l'automne, le Président de notre Conseil d'administration, Paul Hering, a adressé une lettre à tous les partenaires; dans laquelle il revient sur ses années au service d'Assurex Global. Aucun d'entre nous ne savait alors que des incendies de forêt sans précédent étaient sur le point de ravager le sud de la Californie. Cela n'allait pas seulement conduire à l'annulation de la conférence d'automne des associés. Paul faisait également partie avec sa famille des personnes contraintes à évacuer leur maison.

Il va sans dire que Paul a été particulièrement actif depuis cette catastrophe, aux côtés de sa famille, au sein de sa communauté, et dans son rôle de leader au sein de Barney & Barney. Vous trouverez des informations complémentaires en ce qui concerne les incendies dans ce numéro, mais nous avons toutefois choisi de publier dans son intégralité la lettre qu'avait rédigée Paul avant ceux-ci.

Nous tenons à remercier Paul du fond du coeur dans ces moments difficiles. Nous savons apprécier son exemple, son engagement et même l'amitié dont il fait preuve à l'égard de tous les collaborateurs d'Assurex Global. C'est avec grand plaisir que nous rendrons hommage à ses contributions à l'occasion d'une prochaine manifestation sociale.

---

### Un message de notre Président sortant du Conseil d'administration...

À l'approche de la conclusion de mon mandat de deux ans au siège de Président de cette grande organisation, je profite de cette occasion pour vous faire part de mes réflexions en ce qui concerne la situation d'Assurex Global.

Je tiens tout d'abord à souligner que ce service a été pour moi un grand honneur et un immense privilège. Assurex Global est la meilleure organisation de sa catégorie dans notre secteur. Nos sociétés partenaires sont les meilleures et les plus qualifiées au monde. Alors même que les organisations nationales de courtage connaissaient des difficultés, nous avons prospéré. Les chiffres enregistrés par les sociétés d'Assurex Global en termes de croissance interne et de rentabilité sont véritablement spectaculaires. Nous sommes au sommet de notre art!

Chaque visite à nos partenaires du monde entier au cours des deux dernières années s'est avérée plus impressionnante que la précédente. Je suis particulièrement frappé par la qualité de chaque société et ce qu'elle représente pour notre organisation en général.

Nous avons la chance de bénéficier d'une direction formidable, en commençant par notre Conseil d'administration. Ces personnes dévouées s'engagent à guider notre réseau vers de nouveaux sommets. Même s'ils sont sans nul doute très occupés par la gestion de leur propre société, les membres de notre conseil de gestion sont disposés à faire ce qu'il faudra pour servir également Assurex Global. Je suis ébloui par l'immense qualité de toutes les personnes présentes à chaque réunion. Je ne doute pas que notre conseil est dans de bonnes mains sous la présidence de Bill Jeatran, de RJF à Minneapolis. Il s'agit de l'un des plus brillants leaders de notre industrie et il fera un excellent travail dans ce rôle.

Ces deux dernières années ont été très chargées. Lorsque j'ai assumé mes fonctions, Jim Hackbarth et moi-même avons convenu de nous fixer pour objectif l'approfondissement de la relation d'Assurex Global avec nos sociétés partenaires. J'ose espérer que nous avons progressé dans une certaine mesure sur la voie de cet objectif. On peut citer, au titre des points principaux :

- Plan stratégique – En 2006, nous avons conduit une réflexion stratégique et mis au point un plan d'action qui définissait des objectifs et buts spécifiques ainsi que des priorités pour AG. Nous mettons maintenant ce plan en œuvre.

- Offre internationale d'actions – Consolidation de notre organisation et démonstration de notre engagement de leader mondial.
- Gouvernance d'entreprise – Notre conseil a été élargi et nous disposons maintenant d'une équipe internationale de directeurs représentant toutes les régions du monde.
- Université Assurex Global – Il s'agit d'une des priorités de tout premier plan dont nous avons convenu lors de nos réunions de réflexion stratégique. Nous disposons maintenant d'un responsable à temps complet de cet effort des services centraux en la personne de Ric Mazon, VP chargé de la formation.
- Initiative de création de valeur (ICV) – Cet effort permettra de rassembler des partenaires de AG intéressés par l'échange entre partenaires et par la responsabilisation de ceux-ci dans le cadre d'une même initiative en faveur de la croissance interne.
- Programme de réunions amélioré – Nous venons d'annoncer un nouveau plan qui prévoit l'organisation de réunions dans l'ensemble du monde. Nous organisons maintenant plus de réunions pour nos sociétés partenaires que jamais auparavant, portant sur des sujets très spécifiques, pour faciliter l'échange de pratiques d'excellence et l'obtention de résultats à niveau supérieur.
- Avantages sociaux des employés – Les avantages sociaux deviennent un facteur de création de revenus tout à fait significatif pour la plupart de nos sociétés partenaires, de sorte que Mike Mack, VP chargé des avantages sociaux des employés, assume la direction de ce secteur au niveau des services centraux.

Personne ne mérite plus d'éloges pour ces accomplissements que notre Président directeur général, Jim Hackbarth, et son incroyable équipe de Columbus, dans l'Ohio. Nous avons beaucoup de chance de pouvoir compter sur Jim. Il insuffle à notre organisation une passion et une énergie incroyables qui nous permettent d'aller de l'avant.

Même si toute notre équipe de Columbus est remarquable, j'aimerais simplement rendre hommage à quelques personnes dont le soutien nous a été précieux au cours des deux années qui viennent de s'écouler. Notre Directeur financier, Curt Anderson, est extrêmement qualifié et promet de s'affirmer comme un leader dont l'impact sera très positif sur Assurex Global. Meg Allwein, VP chargée des services aux partenaires, est l'une des personnes les plus organisées avec lesquelles j'ai eu le plaisir de travailler. Elle travaille sans relâche au service de AG et mérite les éloges les plus chaleureux pour ses innombrables contributions. John Rodwell, VP pour l'international, travaille étroitement avec de très nombreux partenaires pour faire en sorte d'exploiter nos capacités mondiales de la manière la plus efficace possible. Finalement, Lisa Bonnett, notre Directrice chargée des réunions et des manifestations sociales et professionnelles, ne cesse de nous surprendre et fait toujours en sorte que nos événements soient exceptionnels tant en termes de qualité que de contenu. Je tiens à remercier chacun de vous pour tout ce que vous faites.

J'aimerais également saluer mes partenaires de Barney & Barney qui me permettent de prendre cet engagement. Je suis conscient que notre société a bénéficié de très nombreuses manières de notre participation au sein d'Assurex Global et je tiens à témoigner toute ma reconnaissance à mes partenaires pour leur assistance dans le cadre de cet effort.

Pour terminer, je me contenterai de vous dire encore une fois à quel point je me réjouis de l'opportunité qui m'a été offerte de servir Assurex Global dans les fonctions de Président au cours des deux années passées. Cette expérience s'est avérée gratifiante et enrichissante pour les deux parties tant au point de vue personnel que professionnel, elle a été pour moi un grand honneur. C'est avec grand plaisir que je poursuivrai mon travail au nom d'Assurex Global au cours des années à venir.

Merci,

Paul Hering

Président du Conseil d'administration de AG 2005-2007

## Conférence d'automne des partenaires 2007 --ANNULÉE

Des situations imprévues peuvent se présenter à tout moment. C'est ce qui s'est passé pour la Conférence d'automne des partenaires 2007 prévue du 23 au 25 octobre à San Diego, en Californie.

L'association de vents violents et de feux de forêts non maîtrisés a créé une situation dangereuse qui a évolué très rapidement.

Les premiers rapports présentaient la zone du centre-ville (où devait se tenir la conférence) comme sûre et sans danger, de sorte que l'on a pris la décision de maintenir l'organisation de la réunion. Toutefois, la situation de crise s'est progressivement aggravée, alors que les incendies se propageaient et que les évacuations se faisaient plus nombreuses. Il est bientôt apparu clairement qu'il était nécessaire de manière urgente de disposer de chambres d'hôtel pour les familles contraintes de quitter leurs résidences. L'état d'urgence a été décrété dans l'ensemble du comté. Ce n'est qu'à la veille du début de la conférence, qu'il a été décidé que l'on ne pouvait pas continuer à réserver un nombre aussi important de chambres d'hôtel. Par ailleurs, les incendies n'étaient toujours pas maîtrisés et la sécurité des personnes n'était pas assurée.

« Nous regrettons l'envoi d'un préavis aussi tardif à nos partenaires, mais nous sommes convaincus qu'il s'agissait de la décision la plus sage », explique Jim Hackbarth, Président directeur général d'Assurex Global. « Par ailleurs, nos partenaires de Barney & Barney, dont le siège se trouve à San Diego, se trouvaient confrontés à une situation sans précédent, à la fois au niveau professionnel et au niveau personnel. »

Dans la mesure où les membres du Comité exécutif international et du Conseil d'administration se trouvaient déjà en ville, ils se sont réunis comme prévu le 23 octobre. Les affaires qui auraient dû être traitées lors de la réunion annuelle des actionnaires sont maintenant résolues conformément à la disposition « Action sans réunion » des règlements.

Pour les partenaires et les intervenants qui se trouvaient sur place, un programme d'une demi-journée a été organisé. Ian Macalpine-Leny, un ancien membre d'UNISON, un réseau qui n'existe plus, a présenté quelques « leçons tirées de l'expérience » sur le thème du réseautage mondial. « Chaque partenaire doit participer aux opérations internationales » dit-il, parce qu'elles ouvrent des portes et permettent de protéger la clientèle. Par ailleurs, la résolution de problèmes internationaux ouvre des portes au niveau national, et les flux d'affaires réciproques créent des liens qui unissent le réseau.

« Les réseaux indépendants ne sont pas des concepts faciles à vendre », reconnaît-il. « Il importe donc de saisir toutes les opportunités de montrer le réseau en action aux clients actuels et potentiels, par des présentations faisant intervenir plusieurs partenaires. » Il a encouragé également les partenaires à lier des relations amicales dans l'ensemble du réseau pour y instaurer une relation de confiance. « La cohésion d'un réseau social apparaît immédiatement aux yeux des clients », indique M. Macalpine-Levy.

Doug White de HSBC (Asie-Pacifique) pour l'Asie/Pacifique, Robin Harman de HSBC (RU) pour la région Europe, Moyen Orient, Afrique, et Juan Mario Acevedo de Correcol pour la région Amérique latine/Caraïbes, ont présenté un tour d'horizon de leurs activités. Bill Jeatran de RJF Agencies, Inc., à Minneapolis, dans le Minnesota, le nouveau président, a fait le point sur l'Initiative de Création de valeur à l'intention des participants. L'initiative est centrée autour de l'échange total de statistiques, telles que la croissance moyenne des revenus par producteur, pour connaître les pratiques d'excellence qui permettent de stimuler les ventes organiques. Le groupe se rencontre deux fois par an et tous les partenaires devraient pouvoir s'appuyer sur ses travaux, précise M. Jeatran.

Les profils des partenaires ont été fournis par Paul Atkinson de Cornes & Company Limited, Tokyo; Marcus Tromp de Unirobe Meeùs b.v., Amsterdam; et Rafael Laffitte du nouveau partenaire Carrion, Laffitte & Casellas, Inc., San Juan, Porto Rico.

Karen Lieu de HSBC (Asie-Pacifique) a fait un excellent travail dans le cadre de l'ordre du jour abrégé, en partageant ses connaissances en matière de D&O dans la région Asie-Pacifique.

Enfin, le Président directeur général de AG, Jim Hackbarth, a fait le point pour les participants sur les progrès réalisés dans le cadre du plan stratégique convenu lors de la réunion des partenaires de l'automne 2006, en particulier l'Université internationale Assurex, le nouvel accent mis sur les avantages sociaux, la technologie de Passport, l'offre d'actions, et la marque.

## UNE TEMPÊTE DE FEU

Les partenaires d'Assurex Global qui avaient prévu de participer à la conférence d'automne des partenaires ont peut-être été dérangés par les récents incendies de forêt en Californie du Sud, mais les employés de notre partenaire de San Diego, Barney & Barney, ont été directement frappés. De nombreux employés de l'agence ont été contraints d'évacuer la région, sans savoir si leurs maisons survivraient aux incendies. Une semaine après le début des premiers incendies, Paul Hering, Associé directeur et Président directeur général de Barney & Barney confiait : « Nous avons été extrêmement chanceux. Plus de 100 employés de l'agence ont dû évacuer leur maison mais, de manière étonnante, un seul d'entre eux a perdu sa maison en fin de compte... C'est assez incroyable compte tenu des circonstances. »

Malgré tout, le paysage a été irrémédiablement changé et des communautés entières ont subi des pertes significatives. En fait, les premières estimations du service des forêts indiquent que plus de 209 000 hectares ont été consumés dans l'ensemble de la Californie du Sud par 20 foyers d'incendie séparés. Plus de 2 008 résidences et 492 dépendances ont été totalement détruites, et cinq incendies n'étaient pas encore totalement contenus après 10 jours de lutte contre le feu.

Selon l'agence Reuters, le Commissaire aux Assurances de la Californie, Steve Poizner, a déclaré qu'il « ne s'agit pas simplement d'une terrible catastrophe. Ce sera l'une des pires catastrophes que nous ayons jamais connues. » Les rapports des assurances estiment que les pertes assurées pourraient atteindre 1,6 milliard de dollars, ce qui en ferait le deuxième incendie catastrophique le plus important de l'histoire des États-Unis (compte tenu des pertes ajustées en dollars de 2006).

Pour atténuer les conséquences des destructions dans l'ensemble de la région, Barney & Barney a mis en place le Barney & Barney Fire Relief Fund (FRF), au bénéfice de la San Diego Foundation. Si vous souhaitez contribuer à ce fonds, veuillez rédiger vos chèques à l'ordre de San Diego Foundation. Dans la zone réservée au mémo, inscrivez « Barney & Barney FRF ». Expédiez-le à l'attention de Karen Roberson d'Assurex Global à Columbus, qui se chargera de transmettre les fonds recueillis à Barney & Barney.

---

Vingt-cinq partenaires ont été sélectionnés pour participer au groupe d'étude des agents et courtiers d'assurance indépendants d'Amérique (Independent Insurance Agents & Brokers of America, ou IIBA) en matière de pratiques d'excellence. Des agences du groupe d'étude sont sélectionnées tous les trois ans au moyen d'un processus de nomination et de qualification complet. Seules 195 des 26 000 agences indépendantes des États-Unis ont été invitées à participer à ce groupe. La sélection s'effectue sur la base du service clientèle, de la croissance, de la stabilité, et de la gestion financière. Encore une fois, nos partenaires s'avèrent des leaders du secteur!

Félicitations à :

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Barney &amp; Barney, LLC (San Diego, Californie)</li><li>▪ Brower Insurance Agency, LLC (Dayton, Ohio)</li><li>▪ Cobbs, Allen &amp; Hall, Inc. (Birmingham, Alabama)</li><li>▪ Cragin &amp; Pike, Inc. (Las Vegas, Nevada)</li><li>▪ Crichton Brandon Jackson &amp; Ward, Inc. (Nashville, Tennessee)</li><li>▪ Fox-Everett, Inc. (Jackson, Mississippi)</li><li>▪ Haake Companies (Overland Park, Kansas)</li><li>▪ The Horton Group, Inc. (Orland Park, Illinois)</li><li>▪ IMA of Kansas, Inc. (Wichita, Kansas)</li><li>▪ Kinney Pike Insurance, Inc. (Rutland, Vermont)</li><li>▪ Lanier Upshaw, Inc. (Lakeland, Floride)</li><li>▪ Lassiter-Ware, Inc. (Leesburg, Floride)</li><li>▪ Lipscomb &amp; Pitts Ins. LLC (Memphis, Tennessee)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lyons Companies (Wilmington, Delaware)</li><li>▪ MJ Insurance, Inc. (Indianapolis, Indiana)</li><li>▪ Moreton &amp; Company (Salt Lake City, Utah)</li><li>▪ North American Group (Oklahoma City, Oklahoma)</li><li>▪ Payne Financial Group, Inc. (Missoula, Montana)</li><li>▪ Riggs, Counselman, Michaels &amp; Downes, Inc. (Baltimore, Maryland)</li><li>▪ Rutherford Companies, Inc. (Roanoke, Virginie)</li><li>▪ Schiff, Kreidler-Shell, Inc. (Cincinnati, Ohio)</li><li>▪ Senn Dunn (Greensboro, Caroline du Nord)</li><li>▪ Thames Batre Mattei Beville &amp; Ison (Mobile, Alabama)</li><li>▪ Van Gilder Insurance Corp. (Denver, Colorado)</li><li>▪ Woodruff-Sawyer &amp; Co. (San Francisco, Californie)</li></ul> |
|---|---|

## Nouvelles normes

### Évaluations des partenaires

Une des principales conclusions de la réflexion stratégique de 2006 s'énonçait de la manière suivante « *des principes directeurs clairement définis et des évaluations des partenaires pouvant faire l'objet d'une mise en œuvre revêtent une importance déterminante pour permettre à Assurex Global de justifier ses revendications à la pointe du secteur.* »

Un comité de partenaires du monde entier travaille diligemment depuis six mois à cette question et le Conseil d'administration a approuvé un contrat d'affiliation révisé ainsi que des critères d'évaluation des partenaires.

Au titre des changements, on peut citer les suivants :

- Les partenaires doivent être en mesure de fournir des services professionnels de contrôle des pertes.
- Tous les partenaires doivent disposer des moyens nécessaires à la gestion d'opérations internationales et s'engager dans le cadre d'initiatives de prospection d'affaires internationales.
- Les partenaires doivent justifier d'antécédents et d'un engagement en faveur de la croissance de l'agence et de sa rentabilité.
- Le principal représentant du partenaire Assurex Global doit être un décisionnaire de la société et doit être en mesure de voter et/ou d'agir au nom de la société actionnaire.
- Tous les partenaires doivent convenir de respecter les principes directeurs en matière de code de conduite et de partage des revenus énoncés par Assurex Global.

Par ailleurs, les exigences en matière de participation aux réunions, de transmission d'informations au siège d'Assurex Global et d'utilisation de Passport sont maintenant plus strictes et ont fait l'objet d'éclaircissements.

La mise en forme du « Code de conduite du partenaire » d'Assurex Global revêt une importance toute particulière. Ce qui consistait depuis des années en un « accord à l'amiable » sera maintenant attesté par écrit. Ce code, qui repose sur des principes de respect et de considération, exige entre autres des partenaires qu'ils répondent aux demandes de la part des autres partenaires de manière prioritaire, qu'ils évitent de solliciter intentionnellement des affaires correspondant au portefeuille actuel d'un autre partenaire, et qu'ils ne recrutent pas activement d'employés au service d'autres partenaires.

Un comité international d'évaluation des partenaires procédera à un examen annuel d'un tiers des partenaires et formulera des recommandations à l'intention du Conseil d'administration en ce qui concerne la mise en œuvre des exigences et normes applicables aux partenaires. Le comité d'évaluation des partenaires doit prendre en compte tous les éléments à évaluer représentatifs des performances générales du partenaire en matière de conformité. La mise en œuvre de certaines exigences/normes peut toutefois s'accompagner de conséquences plus « absolues », en particulier si un partenaire entretient une relation professionnelle officielle avec un concurrent direct d'Assurex Global, si ce partenaire n'assiste à aucune réunion pendant la période de trois ans de l'évaluation, ou s'il ne s'acquitte pas des droits exigés et ne règle pas les factures d'Assurex Global dans les délais prescrits. Dans ce cas, Assurex Global demandera au partenaire en question de se retirer du partenariat. Des informations détaillées relatives aux critères révisés, en particulier le Code de conduite du partenaire et les principes de partage des revenus actualisés, ont été communiquées à tous les partenaires et peuvent être consultées dans la rubrique Dossier de l'entreprise du site Internet d'Assurex Global. Veuillez transmettre toutes vos questions en ce qui concerne ces critères à Meg Allwein à [mallwein@assurexglobal.com](mailto:mallwein@assurexglobal.com).

## Info et annonces partenaires

- Hub Magazine, une publication de United Healthcare, a décerné à Frenkel & Co. Inc., (New York) le Prix APEX 2007 pour son approche à facettes multiples du bien-être personnel des clients.
- Sarah Finn, Vice-présidente nationale chargée des cautionnements au sein d'IMA, a été nommée 59e présidente et première femme dans ce poste au sein de la National Association of Surety Bond Producers, une association professionnelle nationale du secteur du cautionnement.
- Arachas Corporate Brokers Ltd. (Irlande) a annoncé l'acquisition de la branche courtage de Wright Group Ltd., qui ajoute près de 200 nouveaux employés et bureaux à Kilkenny et Wexford à leurs bases existantes à Dublin, Cork et Limerick.
- Rick Emerson a rejoint Van Gilder (Colorado) en tant que Directeur des programmes chargé de gérer la croissance des prestations volontaires.
- Priya Cherian Huskins, une partenaire de Woodruff-Sawyer & Co. (San Francisco, Californie), vient d'être nommée *sur la liste des « Femmes à suivre du secteur de l'assurance »* pour 2007.
- Woodruff-Sawyer élargira sa haute direction en 2008 avec l'apport de Charlie Rosson au poste de Président directeur général et de Mary Sklarski au poste de Directrice des opérations. En plus de ces promotions clés, Susan Hunt et Stan Loar accéderont aux postes de Vice-présidents du Conseil d'administration de la société. Doug Morton conservera ses fonctions de Président du Conseil d'administration.
- Jennifer Redfearn, un cadre commercial du bureau de Jacksonville, Floride, de Lanier Upshaw, a été nommée Agent du service clientèle de l'année 2007 pour la Floride par l'Alliance nationale pour la formation et la recherche en matière d'assurance (National Alliance for Insurance Education and Research). Il s'agit de l'une des distinctions les plus élevées en matière de service clientèle pour le secteur de l'assurance dans l'État.
- « Profil de client » un article portant sur un client important de Mediator—Soc. Corretora de Seguros, S.A. (Portugal), a été publié dans le numéro de juin 2007 du bulletin *INI-International Network of Insurance (Réseau international des assureurs)*. Cet article présente sommairement les programmes d'assurance conçus pour LOGOPLASTE, SA et l'importance du rôle joué par le réseau Assurex Global. Lisez l'article à l'adresse [www.ininetwork.com](http://www.ininetwork.com).
- Luis Ros, de Ros-Seguros & Consultoria (République Dominicaine), a été élu Président de la confédération panaméricaine des producteurs d'assurance (Pan American Confederation of Insurance Producers, ou COPAPROSE en anglais) qui regroupe 22 associations de 17 pays différents et représente tous ses membres au sein de la Fédération mondiale des intermédiaires d'assurance (World Federation of Insurance Intermediaries, ou WFII).
- Lyons Companies (Delaware) figurait au 1 938e rang sur la liste 2007 de *Inc. magazine* des 5 000 sociétés privées en croissance la plus rapide aux États-Unis. Lyons figure au 14e rang des entreprises du secteur de l'assurance au niveau national, avec une croissance des ventes de 186,4 % sur trois ans.
- D. Jeffery Manners rejoindra MAI Insurance Group-Europe Centrale et de l'Est au poste de Président directeur général, à compter du 1er janvier 2008.
- Peter F. Quinlan vient d'être nommé Vice-président senior de Fred C. Church, Inc. (Massachusetts).
- R&R Insurance Services (Wisconsin) a dévoilé un nouveau site Internet. Il offre des rubriques portant sur la recherche de clients potentiels, un choix d'abonnements à son bulletin d'informations électroniques, ainsi que la possibilité de visionner ses publicités télévisées en avant-première. Consultez le site Internet à l'adresse [www.myknowledgebroker.com](http://www.myknowledgebroker.com)
- Oswald Companies (Cleveland, Ohio) a été nommé « Agence de marketing du mois » par *Rough Notes* pour le mois d'octobre.
- Senn Dunn (Caroline du Nord) vient d'ouvrir un bureau à Wilmington, une plaque tournante importante de la région de la côte sud-est de l'État.
- Bob Hixon est maintenant le quatrième président seulement de l'histoire de Wortham Insurance & Risk Management (Houston).

- Klaus-Michael Ossenkopp vient d'être nommé directeur général de Leue & Nill (Dortmund, Allemagne). M. Ossenkopp est le premier membre du conseil d'administration qui ne fait pas partie de la famille propriétaire de la société, et accède à ce poste à la suite de plusieurs années de croissance positive. Il assumera la responsabilité des groupes de ventes et du marketing.
  - Gotuaco, Del Rosario & Associates, Inc. (Philippines) et JB Boda (Inde) ont conçu ensemble un programme de prestations sociales à l'intention des employés avec une entreprise d'externalisation indienne récemment implantée aux Philippines.
- 

Nous souhaitons féliciter Cottingham & Butler de Dubuque, Iowa pour avoir remporté le prix de l'agence commerciale de l'année de *National Underwriter* pour 2007.

Il importe également de souligner que Gillis, Ellis & Baker de la Nouvelle-Orléans, en Louisiane, a obtenu une mention honorable. Il s'agit de la 4e année consécutive qu'un partenaire d'AG remporte ce prix prestigieux (Senn Dunn, 2004; Haake Companies, 2005; et Barney & Barney, 2006).

---

### **Comment pouvez-vous faire en sorte que l'actualité de votre agence soit publiée dans le prochain *Bulletin trimestriel*?**

Si vous publiez des informations vous concernant sur le site de Assurex Global, elles seront également automatiquement incorporées au prochain *Bulletin trimestriel*. Il vous suffit de sélectionner l'onglet « Boîte à outils des partenaires Assurex Global », puis « Informations des partenaires ». Suivez les instructions sous la rubrique « Actualités ». Nous publierons toutes les actualités des agences et toutes les modifications au niveau de la haute direction communiquées sur le site. Affichez vos articles!

---

### **Réunion à Bogota**

Les partenaires d'Amérique latine/des Caraïbes ont participé à la première réunion régionale des partenaires au mois d'août dernier, à Bogota, Colombie. Ils s'y trouvaient également en compagnie de quatre entreprises partenaires nord-américaines et une européenne, en la présence de Jim Hackbarth, Président directeur général d'AG, et de John Rodwell, VP chargé de la prospection internationale.

Des discussions intéressantes en ce qui concerne l'évolution des affaires dans la région, les opportunités D&O, les stratégies de croissance, les programmes des partenaires et l'acquisition récente de certains comptes remarquables étaient à l'ordre du jour. Organisé par notre partenaire colombien, Correcol, Corredores Colombianos de Seguros S.A., cette manifestation professionnelle comprenait également des dîners au country club du Président de Correcol, Juan Mario Acevedo.

Des informations détaillées et des présentations relatives à la réunion peuvent être consultées dans la rubrique *Présentations des réunions passées* du site Internet.

### **Le Président de Seitlin remporte un prix pour l'ensemble de son œuvre**

M. Stephen Jackman, Président de Seitlin (Miami), s'est vu décerner le Prix du Business Journal du Sud de la Floride pour son travail humanitaire au sein de la communauté de cette région. Ce prix a été remis à M. Jackman pour son service communautaire considérable à l'occasion d'une cérémonie qui s'est tenue à la Nova Southeastern University.

Comme l'a expliqué Tom Cornish, Président directeur général de Seitlin,

« Steve a comme toujours défini ce que nous souhaitons être et les valeurs auxquelles nous adhérons en tant qu'organisation. La cérémonie fut magnifique, pour un prix bien mérité. Nous bénéficions tous au sein de Seitlin de la direction extraordinaire de Steve, de sa vision et de sa générosité. Steve a travaillé sans relâche pour transmettre ses talents et son énergie à l'ensemble de la communauté. »

## Profil d'un partenaire

Situé à Duluth, en Géorgie, juste à l'extérieur d'Atlanta, le McCart Group est un exemple des qualités d'innovation, d'intégrité et de réflexion progressistes qui démarquent tant de nos partenaires Assurex Global de la concurrence.

La consultation de son site Internet et de sa liste complète de services et d'outils en ligne tels que la transmission électronique des demandes de couverture, des modifications des polices et des rapports de sinistres, témoignent de l'énergie et l'enthousiasme qui le caractérisent.

McCart offre également un ensemble de manifestations professionnelles permanentes qui permettent aux personnes intéressées de se maintenir informées des dernières évolutions du secteur de l'assurance. Au titre des exemples récents on peut citer une *Enquête auprès des employeurs portant sur les prestations médicales pour 2007* qui permet aux participants de répondre à une enquête annuelle nationale suivie par un rapport gratuit d'analyse comparative personnalisée visant à évaluer le régime de couverture médicale de chaque société par rapport à celui des entreprises de taille, de secteur et de région semblables. Un séminaire sur le thème des modalités de fonctionnement des sociétés captives s'est également tenu récemment.

McCart offre même un bulletin d'informations mensuel intitulé *In-Network*, qui diffuse des informations concernant l'actualité et les questions en matière de ressources humaines et de gestion des avantages sociaux et des risques. Vous pouvez recevoir ce bulletin d'informations électronique tous les mois en y souscrivant sur son site Internet.

Le McCart Group est clairement fidèle à sa vision : « Aider les clients d'entreprise à devenir de meilleures organisations et permettre à nos clients particuliers de bénéficier d'une plus grande tranquillité d'esprit. Point à la ligne. »

La gamme des services de l'agence témoigne de son engagement au service de sa mission : « Offrir des solutions en matière de gestion des risques et d'assurance qui protègent les actifs actuels de nos clients et leurs bénéfices potentiels. »

Pour en savoir plus en ce qui concerne les services pour entreprises et particuliers en matière de gestion des risques et d'assurance, ainsi que sur l'offre du McCart Group en termes d'avantages sociaux et de ressources humaines, veuillez consulter son site Internet à l'adresse [mccart.com](http://mccart.com).

---

## Amitiés de Géorgie

Le saviez-vous?

- Le plus grand troupeau de kangourous à l'extérieur de l'Australie se trouve en Géorgie.
  - Géorgie en 1828.
  - La Géorgie, le quatrième État à ratifier la constitution des États-Unis, porte le nom du roi d'Angleterre George II.
  - Le plus grand hôtel de l'hémisphère occidental est le Westin Peachtree Plaza d'Atlanta.
  - Berry College à Rome, Géorgie, possède le plus grand campus universitaire du monde en termes de superficie.
  - La population de la Géorgie a augmenté de 44,5 % de 1990 à 2006, ce qui correspond à 2,9 millions de nouveaux habitants.
  - Si la Géorgie était un pays indépendant, il s'agirait de la 18<sup>e</sup> économie du monde.
  - La Géorgie se place au 24<sup>e</sup> rang des 50 États en termes de superficie.
  - La Géorgie est le plus grand producteur d'arachides, de noix de pécan et de pêches d'Amérique.
  - L'aéroport d'Atlanta est le plus fréquenté du monde, à la fois en termes de trafic de passagers et de décollages et atterrissages avec 84,8 millions de passagers et 976 447 vols en 2006.
-

## Réunions

Réunion	Date	Lieu	À qui s'adresse cette manifestation?
Conférence sur les avantages sociaux des employés	Du 27 au 29 février 2008	The Westin Harbour Island Tampa, Floride	Représentants chargés des avantages sociaux et International Contrôleurs des prestations sociales
Réunion régionale des partenaires d'Amérique du Nord	Du 2 au 4 avril 2008	The Biltmore Hotel Coral Gables, Floride	Assureurs et invités de l'Amérique du Nord
Réunion des responsables de comptes de la région EMEA	Avril 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Gestionnaires de comptes EMEA
Réunion des lignes particuliers	Du 5 au 7 mai 2008	Hyatt Regency O'Hare Chicago, Illinois	Directeur des lignes particuliers pour l'Amérique du Nord
Réunion commerciale limitée	Du 6 au 8 mai 2008	Hyatt Regency O'Hare Chicago, Illinois	Directeurs commerciaux pour l'Amérique du Nord
Réunion des partenaires régionaux EMEA	Mai 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Responsable et agences EMEA
Réunions des chefs des ventes	Mai 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Chefs des ventes d'Amérique du Nord
Atelier d'affaires internationales	Du 11 au 13 juin 2008	The Ritz-Carlton Denver, Colorado	Producteurs expérimentés et spécialistes internationaux *(voir la note ci-dessous)
Réunion sur la gestion financière	Date annoncée ultérieurement	Lieu annoncé ultérieurement	Représentants financiers d'Amérique du Nord
Réunion sur les technologies de l'information	Date annoncée ultérieurement	Lieu annoncé ultérieurement	Gestionnaires des TI de l'Amérique du Nord
Atelier des Coordinateurs de la formation	Juillet 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Coordinateurs et représentants des RH pour l'Amérique du Nord
Réunion sur le marketing	Août 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Directeurs marketing d'Amérique du Nord
Réunion du Secteur commercial	Août 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Directeurs des secteurs commerciaux d'Amérique du Nord
Conférence annuelle des partenaires et Assemblée des actionnaires	Du 9 au 11 septembre 2008	The Ritz-Carlton, Buckhead Atlanta, Géorgie	Souscripteurs d'AG et invités
Congrès des avantages sociaux aux employés pour la région EMEA	Septembre 2008	Lieu annoncé ultérieurement	Agents chargés des Avantages sociaux EMEA
Réunion sur la prévention des pertes	Du 13 au 15 octobre 2008	Terry College of Business, Atlanta, Géorgie	Réunion des représentants d'Amérique du Nord
Réunion sur les sinistres	Du 14 au 16 octobre 2008	Terry College of Business, Atlanta, Géorgie	Directeurs des sinistres d'Amérique du Nord
Séminaire sur la gestion de la qualité de PAR, Ltd. Coordinateurs de la qualité	Du 14 au 16 octobre 2008	The Ritz-Carlton, Buckhead Atlanta, Géorgie	Séminaire PAR, Ltd.

\* L'atelier de commerce international de cette année s'adresse au personnel de l'agence justifiant d'une expérience du commerce international. Les thèmes abordés seront plus complexes. Les personnes devant suivre une formation plus fondamentale au commerce international doivent se reporter à l'offre d'AGU en page 19.

**\*\*Des détails complémentaires ainsi que les informations relatives aux inscriptions à toutes les réunions peuvent être consultés sur le site Internet de AG.** Les réunions restant à programmer sont l'Atelier sur le bien-être et les congrès régionaux des partenaires pour l'Asie/Pacifique et l'Amérique latine.

## Modifications au niveau des réunions

Après avoir consulté de très nombreux partenaires, le Conseil d'administration d'Assurex Global a approuvé plusieurs modifications aux formats de nos réunions et à leur programmation qui prendront effet en 2008. Voici une vue d'ensemble rapide de ces changements :

Conférence des partenaires : Une conférence annuelle des partenaires se tiendra à l'automne. Cette réunion sera de portée réellement internationale. Tous les partenaires doivent y assister. Deux jours entiers nous permettront de disposer de suffisamment de temps pour couvrir le programme de la réunion, qui comprendra l'Assemblée annuelle des actionnaires. La Conférence des partenaires se tiendra à l'extérieur de Amérique du Nord une année sur deux à compter de 2009.

Réunions régionales : La réunion traditionnelle de printemps sera remplacée par une nouvelle réunion régionale nord-américaine. Les quatre régions du monde d'Assurex Global disposeront maintenant d'une réunion régionale dans le cadre de laquelle seront abordées les questions spécifiques affectant chaque zone.

Exigences en matière de présence : En plus de leur participation à la conférence des partenaires, tous les partenaires devront assister à leur propre réunion régionale. Les partenaires doivent également participer à au moins 50 % des autres réunions et ateliers d'Assurex Global dans leur région. Notre programme de réunions pour 2008 est particulièrement chargé et nous prévoyons une participation encore supérieure des partenaires dans les années à venir. Veuillez faire parvenir toute question en ce qui concerne ces modifications aux réunions à l'attention de Meg Allwein, Vice-présidente des Services aux partenaires à l'adresse [mallwein@assurexglobal.com](mailto:mallwein@assurexglobal.com).

---

## Voyagez à travers le monde sans quitter votre bureau

Votre client travaille dans l'agriculture en Albanie. Saviez-vous que les grêles estivales peuvent entraîner des pertes de récoltes en Albanie?

Un autre client vient de commencer à opérer dans l'État australien du Victoria. Avez-vous pensé aux risques élevés de feux de brousse dans cet État où le terrain plus plat, la force des vents et le caractère inflammable de l'eucalyptus très répandu permettent aux incendies de se propager à une vitesse pouvant aller jusqu'à 200 kilomètres à l'heure?

Si votre client envisage l'achat de l'une de deux usines en Belgique, êtes-vous en mesure de le conseiller quant aux risques plus élevés d'inondations auxquels est exposée l'usine la plus proche de la Meuse (Maas)?

Également, si votre client vient d'implanter un nouvel établissement en Chine du Nord, il convient sans doute de prendre en compte les dangers inhabituels liés au vent dans cette région. Celui-ci peut en effet y transporter la poussière des déserts de l'Ouest. En fait, Beijing est la zone exposée aux risques les plus importants.

Comment peut-on connaître de tels détails en ce qui concerne ces régions et d'autres lorsque l'on ne s'y est probablement jamais rendu?

La réponse est simple. Il vous suffit d'une recherche de cinq minutes dans **AXCO Assurex Global** pour obtenir toutes ces informations.

AXCO Assurex Global met à votre disposition des rapports par pays ou thème. Chacun de ceux-ci comprend des informations relatives au secteur de l'assurance telles que les P&C, les avantages sociaux, la réassurance, les sociétés captives, les consolidations et les multinationales. Vous pouvez y effectuer des recherches sur les associations professionnelles, la législation et les conditions du marché dans le secteur de l'assurance. Vous y trouverez des informations générales relatives à la topographie de chaque pays, son système juridique, politique, sa démographie, ses risques naturels, et les tarifs douaniers.

En quelques mots, AXCO Assurex Global est un système de gestion des informations personnalisé et tellement complet que vous devez vraiment le constater par vous-même.

Vous pouvez accéder à toutes les fonctionnalités de cet outil précieux en vous connectant à l'aide de votre identifiant d'utilisateur et de votre mot de passe à l'adresse [assurexglobal.com](http://assurexglobal.com). Il vous suffit de cliquer sur l'onglet *AXCO et autres outils internationaux*.

Cette rubrique du site Internet comprend également des liens vers d'autres outils utiles tels que des programmes de conversion des devises, des informations des services des États chargés des questions d'assurance, des calendriers de programmation des heures/dates, les indicatifs téléphoniques des pays et des informations spécifiques à Assurex Global en matière de normes de service international.

En quelques mots, c'est votre porte sur le monde et le point de départ idéal pour vous familiariser avec les autres pays. Comme toujours, nous vous encourageons à confirmer tous les faits auprès d'un partenaire Assurex Global effectivement situé dans le pays en question, dans la mesure où le secteur de l'assurance est en évolution constante.

## La gestion des générations par Barbara Bauer

La diversité des générations favorise l'équilibre des perspectives, des stratégies et des idées mais s'accompagne également de défis, en particulier en matière de gestion efficace et de cohésion des équipes. Cet article est le premier d'une série destinée à être publiée dans le Bulletin d'actualités trimestrielles de AG sur le thème de la déontologie professionnelle, des facteurs de motivation, des styles de communication et des attentes générales de la génération des Baby Boomers (qui représentent actuellement environ 45 % de la population active), ainsi que de la Génération X (30 %), de la « millennial generation » (15 %) et de la génération des « Matures » (10 %).

Même si nous n'oublions pas que les personnes qui ont grandi à la même époque partagent en général des valeurs fondamentales très similaires, il importe également de prendre en compte des exceptions aux tendances généralement observées. Il convient de prévoir des différences dues à des situations personnelles uniques, des circonstances atténuantes et des facteurs purement biologiques.

Ils croyaient à la jeunesse éternelle et avaient juré de ne jamais faire confiance à quelqu'un de plus de 30 ans.

Mais même les Baby Boomers n'ont pas échappé au passage du temps. Ces non-conformistes autrefois super chargés et toujours décontractés de la génération du « Moi » deviennent rapidement des adhérents à l'association américaine du troisième âge ou AARP. Par ailleurs, ils sont horrifiés de constater que l'inimaginable est devenu réalité : ils sont maintenant en droit de bénéficier de rabais réservés aux membres du troisième âge, de cours pour « conducteurs mûrs » et (oh non!) d'assurances enterrement sans examen préalable.

Il y a une saison pour tout. Vraiment.

La plupart des sociologues conviennent que le terme « Baby Boomer » s'applique à toute personne née entre les années 1946 et 1964, même si certains d'entre eux pensent maintenant qu'il serait plus juste d'effectuer une distinction entre les Anciens Boomers (ceux qui sont nés entre 1946 et 1953) et les Jeunes Boomers (nés entre 1954 et 1964). Les Boomers ont pendant longtemps été les plus largement présents dans le monde du travail. On voyait en eux la génération qui monte, les décisionnaires, les leaders. Maintenant toutefois, les Anciens Boomers se retrouvent dans la catégorie « retraités ou proches de l'âge de la retraite ». Les Jeunes Boomers, même s'ils peuvent maintenant relâcher leur effort, les suivent de très près.

Même s'il est vrai qu'un exode de masse des Boomers au cours des cinq années à venir entraînera sans nul doute un immense vide au travail, il n'en reste pas moins que certains Boomers conserveront leur emploi, ou reprendront le travail, à temps complet ou partiel, pour pouvoir compléter leurs retraites, rester actifs, avoir le sentiment d'être utiles ou simplement à la recherche de la jeunesse éternelle. Quelle qu'en soit la raison, il est probable que la génération des Baby Boomers jouera un rôle actif et important dans votre bureau pendant de nombreuses années à venir. Pour les Jeunes Boomers, on pourrait même parler des décennies à venir. Ils continueront à s'intégrer aux différentes générations : la génération X, née entre 1965 et 1977; la génération « Millennial », née entre 1978 et 1989; et certains encore actifs, les « Matures » irrépensibles, qui sont nés avant 1946.

Les Boomers sont sincèrement passionnés et entendent favoriser l'instauration d'une atmosphère harmonieuse et d'un état d'esprit positif au travail. Ils ont tendance à obtenir de meilleurs résultats lorsqu'ils travaillent pour des cadres qui les traitent sur un pied d'égalité et apprennent à les connaître sur le plan personnel. La plupart d'entre eux sont en général disposés à travailler dur, en particulier s'ils pensent pouvoir changer les choses.

Ils sont également généralement ouverts à des stratégies et des objectifs différents. Le parfait exemple du Boomer se voit comme « une œuvre en devenir » et apprécie généralement toutes les occasions de renforcer ses compétences et d'apprendre quelque chose de nouveau. Motivez-les en leur offrant des opportunités de développer leurs domaines d'expertise et d'acquérir des connaissances actualisées et avancées.

Il importe toutefois de remarquer qu'en dépit de leurs antécédents bien documentés d'expériences et d'escapades légendaires à la recherche du changement (les manifestations politiques, les cartes de conscription brûlées, le rejet des soutiens-gorge), les Boomers peuvent sembler rigides de manière exaspérante aux yeux de leurs collègues plus jeunes. Il peut s'agir d'une caractéristique générationnelle. Certains Boomers ont toujours des difficultés à admettre le fait que des personnes nées après l'assassinat de JFK sont maintenant aussi puissantes au niveau professionnel et aptes à occuper des postes d'autorité, de niveau parfois supérieur au leur. Il peut s'avérer difficile de se trouver sous les ordres d'un « jeune quelconque ». Ils résistent aux dictateurs.

Pour soulager les tensions au sein de votre équipe, veillez à ce que chacun respecte les Boomers. Même si ce concept est discutable, ils pensent généralement qu'une certaine autorité, un honneur, découle de l'ancienneté.

Encouragez la diplomatie au travail. N'embarrassez pas non plus les Boomers s'ils ne semblent pas aussi emballés par certaines choses comme la messagerie instantanée, et s'ils privilégient les conversations approfondies en face à face.

Les conflits des générations peuvent être évités si les employés sont disposés à apprendre les uns des autres et à collaborer en vue de l'accomplissement d'objectifs communs, même si les expériences dues à leur âge les conduisent à adhérer à des valeurs différentes. Ce n'est qu'alors qu'ils auront acquis le pouvoir et les connaissances nécessaires pour former une équipe de professionnels diversifiée, cohésive, productive, loyale et efficace.

Dans le prochain numéro du *Bulletin d'informations trimestriel*? Génération X!

**À propos de l'auteur** : Barbara Bauer est Vice-présidente de division au sein de Omnia Group. Elle organise des ateliers, anime des séances de formation, et conseille les clients en ce qui concerne le recrutement, la gestion et la motivation des employés. Vous pouvez la joindre au 800-525-7117 x1224 ou par courriel à l'adresse [BBauer@OmniaGroup.com](mailto:BBauer@OmniaGroup.com)

---

## Profil d'un partenaire

Adams & Porter Sociedade de Corretagem de Seguros Ltda. est un nom particulièrement long pour une maison de courtage à l'histoire à la fois longue et prestigieuse au Brésil. Ses débuts datent de 1947 lorsque Adams & Porter de New York a ouvert un établissement au Brésil destiné à servir son client le plus important, une grande société agroalimentaire américaine. Depuis, Adams & Porter reste l'une des sociétés du pays les plus en vue.

Avec des sièges à São Paulo et d'autres établissements à Rio de Janeiro, Joinville et São Bernardo do Campo, la société offre une gamme complète de produits pour particuliers et entreprises à une liste impressionnante de clients issus des secteurs pharmaceutique et alimentaire, en passant par l'électronique et l'énergie. Chaque équipe de techniciens est épaulée par des services techniques qui effectuent un suivi permanent de chaque client et de l'évolution des conditions du marché. Même les services d'ingénieurs internes ont pour objectif l'analyse complète, efficace et économique, des risques auxquels sont exposées les propriétés du client.

Partenaire Assurex Global depuis 1990, Adams & Porter reste engagé au service de notre organisation et du développement des comptes grâce aux efforts communs des partenaires. « Il s'agit d'un facteur clé de notre réussite dans la région Amérique Latine/Caraïbes », explique John Rodwell, VP d'Assurex Global pour la prospection commerciale internationale. « Cette société constitue une excellente ressource pour tout partenaire ayant besoin d'un appui au Brésil. »

Pour en savoir plus sur Adams & Porter, une entité d'Interbrok, consultez la rubrique Partner Profile d'interbrok.com.br

---

## Connaissez-vous bien le Brésil?

- Avec une superficie de 8,4 millions de kilomètres carrés, le Brésil est le 5<sup>e</sup> plus grand pays du monde, et recouvre près de la moitié de l'Amérique du Sud.
- São Paulo est la 5<sup>e</sup> plus grande ville du monde avec 18,5 millions d'habitants.
- Le Brésil a une frontière commune avec tous les pays d'Amérique du Sud à l'exception de l'Équateur et du Chili.
- La statue du *Christ rédempteur* de Rio de Janeiro est l'une des sept nouvelles merveilles du monde.
- La langue officielle du pays est le portugais.
- Le Brésil a plus de catholiques romains que tout autre pays.
- Plus du tiers du Brésil est irrigué par l'Amazone et ses plus de 200 affluents.
- Le Brésil compte plus d'espèces de plantes que tout autre pays du monde, soit plus de 56 000.
- Il a également le plus de vertébrés et d'invertébrés terrestres, la plus grande diversité de primates, le plus grand nombre de mammifères et se classe au deuxième rang en termes de nombre d'amphibiens et de papillons.
- Ses principales exportations sont le café, le soja, le blé, le riz, le maïs, la canne à sucre, le cacao, les agrumes et le bœuf.
- Le « premier étage » d'un édifice brésilien se trouve à un étage au-dessus du sol, et non au rez-de-chaussée.
- La plupart des maisons brésiliennes ne sont pas équipées de chauffe-eau. Pour les douches, un dispositif de chauffage de l'eau électrique de 220 volts est directement fixé à la tête de la douche.

---

## S'orienter dans le labyrinthe médical

Assurex Global a lié une nouvelle relation de fournisseur privilégié avec Health Advocate. Health Advocate, la plus grande société des États-Unis d'assistance dans le domaine de la santé et de défense de cette cause, aide les employeurs et leurs employés à démêler les complexités cliniques et administratives des systèmes d'assurance et de santé de la nation.

Le programme de base de Health Advocate, centré autour d'une équipe de conseillers de santé personnels ou « Personal Health Advocates » (en général des infirmières diplômées assistées par des directeurs médicaux et des experts administratifs), aide les adhérents de l'organisation à faire leurs choix dans le système de santé et à résoudre des questions d'ordre médical, administratif et d'assurance.

Lorsque les employés ou les membres de leur famille couverts appellent le numéro gratuit d'Health Advocate, on leur affecte un conseiller de santé personnel qui travaille avec eux de manière individuelle afin de résoudre toute une gamme de problèmes médicaux ou liés aux assurances qui représentent un travail supplémentaire dont la charge pèse habituellement sur les employés et le personnel des ressources humaines.

Les conseillers de santé personnels sont en particulier formés afin d'aider les adhérents dans le cadre de leurs demandes de remboursement, de conseiller les prestataires de soins du réseau, et d'informer les adhérents pour leur permettre d'effectuer des choix informés en matière de santé. Grâce à la résolution experte et efficace des problèmes, l'équipe de base de Health Advocate permet l'accroissement de la productivité et des économies de temps et d'argent pour les employés et les employeurs.

L'objectif général de Health Advocate est d'aider à la fois l'employeur et l'employé à tirer le meilleur profit des services de santé. La couverture des parents et beaux-parents des employés, en plus de celle de leurs époux et enfants à charge, est une caractéristique particulièrement innovante de l'offre du programme.

Health Advocate offre une assistance personnalisée et experte en matière de choix de santé. Les avantages pour les employés et les employeurs sont entre autres les suivants :

- Des économies d'argent pour l'employeur et l'employé
- Un accroissement de la productivité et de la satisfaction des employés
- Une réduction de l'absentéisme, des maladies, des demandes de remboursement, des plaintes et des appels
- La promotion d'une meilleure utilisation du réseau
- La réduction des erreurs de facturation
- La résolution rapide et correcte des problèmes
- Une source indépendante et confidentielle

Dans un article récent de *Business Week*, le magazine qualifiait Health Advocate « d'agréable surprise » dans le domaine du traitement des demandes de remboursement, et évaluait favorablement ses services. L'article soulignait également que plus de 3 000 entreprises américaines offrent des services de conseil à leurs employés.

Vous pouvez maintenant offrir ces services à valeur ajoutée à vos clients ou y avoir recours à un tarif considérablement réduit dans le cadre d'un accord signé par Assurex Global. Vous pouvez en savoir plus sur Health Advocate, en particulier sur ses tarifs, en consultant l'onglet *Partenaires stratégiques* du site Internet d'Assurex Global. Par ailleurs, veuillez noter qu'un représentant de Health Advocate contactera bientôt nos bureaux partenaires des États-Unis, si cela n'a pas déjà été fait, pour vous fournir des informations complémentaires.

---

## **Un nouveau VP chargé des avantages sociaux pour Assurex Global**

Assurex Global a le plaisir d'accueillir Mike Mack, RHU, au poste nouvellement créé de Vice-président chargé des avantages sociaux.

Entre autres choses, Mike assumera la responsabilité du développement et de la gestion des relations avec les prestataires d'avantages sociaux, et examinera l'offre spécifique à Assurex Global de produits dans ce domaine. Il lui appartiendra également de conseiller les partenaires Assurex Global en matière de stratégies de croissance individuelles.

Il intègre notre organisation après 17 ans de carrière au sein d'Unum, où il a géré les relations avec des organisations nationales de courtage et des groupes d'agents. Vous pouvez joindre Mike à [mmack@assurexglobal.com](mailto:mmack@assurexglobal.com) ou au +1.614.793.2497

## **FORUM FERMA 2007**

C'est à Genève, en Suisse, qu'il fallait être au mois d'octobre. Assurex Global et son partenaire suisse, Insurance Broking and Consulting SA (IBC), étaient les hôtes d'un cocktail à l'occasion de la conférence biennale de FERMA (Federation of European Risk Management Assoc., la fédération européenne de la gestion des risques) du 1<sup>er</sup> au 3 octobre dernier.

La réception à l'hôtel Intercontinental a rassemblé de nombreux visiteurs très en vue tels que Maria-Gemma Dequae, Présidente de FERMA; Frank Baron, Président du Forum 2007; Beat Affolter, Président de la SIRM (Swiss Association of Insurance and Risk Managers, l'association suisse de l'assurance et de la gestion des risques); et surtout, de nombreux assureurs de Londres, de Suisse et des États-Unis.

Les logos Assurex Global étaient également bien visibles sur les sacs pour ordinateurs remis à tous les participants, un excellent rappel à long terme de l'existence de notre organisation.

IBC a pris acte de la réussite de la réception de FERMA et de l'opportunité que représente le Forum pour l'amélioration de l'image d'Assurex Global en Europe.

Réservez sur vos calendriers la date du prochain Forum FERMA : du 4 au 7 octobre 2009 à Prague!

## **Achats d'actions : Un potentiel de croissance encore supérieure d'Assurex Global**

L'offre d'achat d'actions par les partenaires Assurex Global qui vient d'être lancée ouvre de nouvelles perspectives pour notre organisation et permet d'envisager une croissance encore plus agressive.

À compter du 1<sup>er</sup> octobre, les partenaires devaient acheter un nombre approprié d'actions en fonction de leur taille et de leur situation géographique. Le Directeur financier d'Assurex Global, Curt Anderson, a annoncé que 49 des 50 partenaires situés hors de l'Amérique du Nord ont entamé ou achevé les procédures d'acquisition d'actions. Le capital ainsi mobilisé nous permettra de consolider les initiatives mondiales de l'organisation.

Le Comité exécutif international portera maintenant ses efforts sur les opportunités de développement commercial pour les partenaires, les quatre régions étant représentées proportionnellement au Conseil d'administration. « Nous disposons maintenant de la plateforme internationale la plus solide du secteur », indique Anderson.

---

## **BASE DE DONNÉES : Le suivi des heures des employés**

La société Graham Company (Philadelphie, Pennsylvanie) a publié la demande suivante dans le cadre d'une recherche de données :

***Votre société exige-t-elle des employés qu'ils pointent à leur arrivée? Quel type de système de suivi de la présence utilisez-vous et que faites-vous en cas de retard des employés?***

De nombreux partenaires d'Assurex Global ont communiqué les réponses suivantes :

« Nous exigeons des employés qu'ils pointent lors de leur prise de poste et venons juste de convertir notre système de suivi des horaires à EzLabor de ADP. Nous n'utilisons pas la fonctionnalité de pointage à l'entrée/la sortie « clock in/out », mais les employés doivent saisir leurs heures d'arrivée et de sortie au début de la journée, pour le déjeuner et à la fin de la journée. Nous n'avons pas adopté la fonction de pointage d'entrée et de sortie pure en raison de la culture de l'agence et des implications négatives associées à ce processus. Les cadres doivent contrôler et approuver les horaires toutes les semaines. L'absentéisme est une question de performances et est traité dans ce contexte dans le cadre d'un processus de conseil à trois étapes. » - Cobbs, Allen & Hall Inc. (Birmingham, Alabama)

« Nous le faisons toujours manuellement. Nous contrôlons les retards par une observation visuelle de l'arrivée des employés. Nous avons envisagé l'utilisation du produit de gestion des salaires ADP, mais nous avons décidé qu'il était trop cher dans la mesure où nous n'avons pas beaucoup de problèmes dans le domaine de l'absentéisme. » - R&R Insurance Services, Inc. (Waukesha, Wisconsin)

« Nos employés à l'heure remplissent bien une fiche horaire, mais ils ne pointent pas à l'aide d'un horodateur. Il s'agit d'un tableau Excel que nous avons créé dans lequel ils remplissent leurs horaires d'entrée et de sortie, et le tableur calcule le temps de travail, les heures supplémentaires et la double rémunération, de sorte que les employés qui administrent les salaires peuvent saisir les heures dans le système de paie. Si un employé est régulièrement en retard, nous lui en parlons une ou deux fois, nous lui envoyons ensuite un avertissement écrit, et il risque de finir par perdre son emploi si la situation le justifie » - Barney & Barney, LLC (San Diego, Californie)

« Nous n'avons pas d'horodateur à proprement parler, mais nous nous servons d'un programme sur Internet dans lequel les employés inscrivent leurs heures d'arrivée et de sortie. Le programme s'appelle Gatekeeper et nous permet de produire des rapports portant sur les horaires d'entrée et de sortie, dont nous nous servons dans le cadre de discussions relatives aux retards. Nous n'utilisons toutefois pas ce système pour les employés à l'heure dans la mesure où nous disposons d'une fiche horaire sur papier sur laquelle ils inscrivent leurs heures de travail. » - Lyons Companies (Wilmington, Delaware)

« En général, nous n'exigeons pas de fiche horaire pour nos employés sujets au paiement des heures supplémentaires à moins d'une exception à leurs horaires hebdomadaires normaux. Tous les employés sont tenus de nous informer de leurs absences, qu'ils s'agisse d'un jour de congé personnel, de vacances ou de congés de maladie, pour que nous puissions en prendre compte dans l'établissement de leur chèque de salaire et lors du suivi du solde des congés payés. Le seul groupe qui doit fournir une fiche horaire est celui des employés temporaires qui ne travaillent que quelques heures par semaine sans horaire spécifique (ils ne travaillent qu'en fonction des besoins). » - Parker, Smith & Feek, Inc. (Seattle, Washington)

« Tous les employés doivent remplir une fiche horaire mensuelle. Nous nous fions à la bonne foi des employés. Toutefois, si nous constatons qu'un employé arrive régulièrement en retard et part toujours à l'heure à la fin de la journée, nous lui rappelons les horaires et insistons sur le fait qu'ils doivent être respectés s'il entend conserver son emploi. En fonction du poste, nous adaptons les heures d'arrivée, de déjeuner et de sortie en fonction de leurs besoins personnels. Il ne s'agit toutefois que de modifications portant sur une demi-heure. C'est en général suffisant pour résoudre les problèmes. Tout manquement à ces règles est passible de licenciement. » - Kinney Pike Insurance (Rutland, Vermont)

« Nous avons mis en œuvre un système de pointage par horodateur informatisé au début de cette année, de sorte que nous pouvons maintenant nous fier à l'exactitude de nos données. Nous utilisons My Paperless Office, adapté en fonction de nos besoins (nous travaillons toujours à cette adaptation. Il existe encore des bugs, et la fonctionnalité est parfois un peu particulière). Lorsque nous constatons un problème de présence chez un employé (retard, départ avant

l'heure sans prévoir de temps de compensation, etc.) nous lui en parlons, avant de passer à un avertissement écrit en cas de besoin. Le licenciement n'est qu'une solution de dernier recours. Cette situation ne s'est présentée pour aucun de nos employés. Nous prenons également note de tout problème de présence auquel il n'a pas été remédié dans le cadre de l'évaluation annuelle de l'employé. » - Bolton & Company (Pasadena, Californie)

« Notre équipe d'entretien (d'une manière générale) doit pointer à l'entrée et à la sortie. Nous utilisons EzLabor d'ADP. » – Seitlin (Miami, Floride)

« Nous n'exigeons pas des employés qu'ils pointent. Nous nous servons d'iEmployee, un partenaire de notre système de gestion des salaires/ressources humaines, Ceridian. Ce système permet de suivre les congés à la carte, les congés pour deuil, les congés mobiles, etc. Il est également possible d'acheter le module de suivi des horaires correspondant. Les retards réguliers sont soumis à notre politique en matière de discipline. » - Neace Lukens (Louisville, Kentucky)

---

### **Comment puis-je accéder à la base de données?**

Consultez le site Internet d'AG. Dans l'onglet *Boîte à outils des partenaires*, vous trouverez la rubrique « Interaction avec les partenaires » dans laquelle se trouvent les demandes de données. Vous pouvez effectuer des recherches concernant des questions posées antérieurement, par sujet, message, service ou date. Si vous n'y trouvez pas de réponse à votre question, vous pouvez publier votre propre requête.

---

## **Améliorations apportées à Passport**

Passport 3.0 vient d'être mis à la disposition des partenaires d'Assurex Global le 1<sup>er</sup> octobre dernier. Il comporte des fonctionnalités supplémentaires et permet aux utilisateurs d'ajouter des bulletins d'information (RSS) à leurs ordinateurs.

Nous prévoyons également le déploiement d'une version multilingue dans le courant de l'année 2008. L'amélioration continue de Passport dépend des informations que nous transmettent les utilisateurs de notre système.

Nous avons organisé des séminaires sur Internet et des séances de formation à l'intention des partenaires intéressés et nous continuerons à mettre sur pied des ateliers par Internet sur demande. (Le prochain est prévu pour le mercredi 29 novembre à 14 heures, heure de la côte Est).

Si vous souhaitez en savoir plus sur Passport, en particulier pour programmer un atelier privé sur Internet, veuillez vous adresser au VP chargé de la Technologie, Jim Haun, à [jhaun@assurexglobal.com](mailto:jhaun@assurexglobal.com) ou la coordinatrice de Passport, Rachel Saksa, à l'adresse [rsaksa@assurexglobal.com](mailto:rsaksa@assurexglobal.com).

## **Rencontres face à face**

Les réunions face à face et les contacts personnels jouent souvent un rôle clé dans le commerce international grâce à notre réseau étendu de partenaires. Notre VP chargé de la prospection commerciale internationale, John Rodwell, organisera en 2008 une visite des bureaux de certains de nos partenaires européens à l'intention des partenaires américains souhaitant y participer. Si vous souhaitez voyager avec John en Europe ou dans une autre région d'Assurex Global, veuillez prendre contact avec lui à l'adresse [jrodwell@assurexglobal.com](mailto:jrodwell@assurexglobal.com) ou +1.614.734.6072

---

## **Atelier bien-être et santé**

Un groupe de partenaires s'est réuni au mois d'août à Chicago pour échanger des idées à l'occasion de l'Atelier bien-être et santé (Wellness Workshop) sous la direction de Bob Klonk de Oswald Companies (Cleveland, Ohio). La table ronde et les activités de groupe à l'ordre du jour se sont avérées particulièrement intéressantes. Vous trouverez un compte-rendu de ces activités dans la rubrique *Présentations des réunions passées* du site Internet d'AG. Un comité consultatif en matière de bien-être et santé est actuellement en cours de formation, il est destiné à participer à la planification et à la mise en œuvre de toutes les initiatives à venir dans ce domaine, telles que les appels en conférence périodiques des coordinateurs chargés du bien-être, des études de cas, des recherches de prestataires de services privilégiés dans ce domaine, une collaboration de la communauté bien-être et santé dans Passport, ainsi qu'un atelier annuel sur ce thème.

Si vous souhaitez présenter votre candidature à la participation à ce comité, ou si vous souhaitez être informé de l'actualité des programmes de bien-être et santé d'AG, veuillez vous adresser à Mike Mack à [mmack@assurexglobal.com](mailto:mmack@assurexglobal.com) ou au +1.614.793.2497.