

ASSEMBLÉE ANNUELLE DE L'A.C.A.P.Q. LE REINGENERING... DE LA PERSONNE AVANT TOUT!

«Surprenant!»

Le commentaire fut aussi spontané que révélateur. Il exprimait tant l'enthousiasme que l'étonnement.

Il est en fait l'expression de l'un de la centaine de courtiers qui ont assisté à la journée de formation du Congrès et de l'Assemblée générale de l'Association des courtiers de la province de Québec (A.C.A.P.Q.), tenus les 2 et 3 juin derniers à Hull. On leur avait demandé de commenter la journée de formation à laquelle ils venaient d'assister.

Ce commentaire en trois syllabes visait plus spécifiquement trois conférences sur le thème *Créativité et innovation*. Le thème aurait tout aussi bien pu être *Le changement*, *Les nouveaux paradigmes* ou encore, *Le monde change, et vous?* La somme des connaissances que l'humanité a acquis durant des millénaires va plus que doubler d'ici la fin du présent siècle, a lancé le conférencier **Lawrence Poole**, président de **Trans/Formation 2000** pour souligner la rapidité à laquelle évolue la planète.

Des techniques

Le monde change. Et la créativité, c'est justement cette capacité qu'a l'être humain de changer sa perception des choses, expli-

quait M. Poole aux congressistes.

D'autres parlent aussi d'énergie, d'instinct ou de mécanisme interne qui nous permettent de nous adapter aux changements qui refaçonnent notre environnement, tantôt en continuité avec le passé, tantôt dans l'adversité. Une autre conférencière, **Sylvie Labelle**, présidente de **Syllab**, a parlé d'aptitudes à créer des idées grâce à l'«imagination» pour désigner la créativité dans le contexte du changement. C'est créer, produire des idées, mais aussi, des idées neuves et réalisables.

Cette dernière a notamment initié les congressistes à la technique *Des six chapeaux pour penser*, développée par l'américain **Edward de Bono** et utilisée aujourd'hui par de nombreuses grandes entreprises. Chaque chapeau porte une couleur distincte et correspond à un type de pensée distinct: le blanc pour l'information, le rouge pour les sentiments, le noir pour la prudence, etc. Ces chapeaux, en fait, représentent symboliquement les étapes de cette technique de création appliquée au travail courant d'un conseil d'administration, d'un comité de vente ou d'un autre genre. Plutôt que de procéder par la pensée argumentaire traditionnelle (eh! mon idée est meilleure

que la tienne parce que...), les membres pensent en parallèle et par étapes.

Cette technique structure l'évolution des délibérations d'un groupe de façon à favoriser l'émergence de nouvelles idées. Elle est simple, rapide et efficace, note Sylvie Labelle. De plus, elle évite la confrontation et provoque des changements dans la façon de penser.

Les sources d'idées novatrices ne proviennent pas toujours de la nouveauté tant comme l'amélioration, a aussi rappelé Lawrence Poole. Seulement 4 % des idées novatrices (produits, services, façons de faire) proviennent de la recherche spécifique. À peine 5 % des innovations sont liées à une vague innovatrice (par exemple, de l'utilisation de l'ordinateur sont nés nombre d'accessoires). Et seulement 20 % des idées novatrices tirent leur source d'un fameux «flash».

C'est donc dire que 71 % des innovations émanent d'une autre source, soit de l'amélioration de quelque chose qui existe déjà ou est déjà connu. La multinationale Microsoft a mis au monde le système d'exploitation Windows qui a grandement amélioré la convivialité des ordinateurs IBM. Autre exemple, les petits papiers d'annota-

JOSEPH TAPP LTÉE ENTREPRENEUR GÉNÉRAL

Permis de la Régie du bâtiment du Québec

- ❖ Restauration après sinistres
- ❖ Travaux temporaires
- ❖ Démolition - Déblaiement des débris et nettoyage
- ❖ Service complet de reconstruction et réparation
- ❖ Lavage - Peinture - Désodorisation
- ❖ Estimation détaillée pour fins d'assurance
- ❖ Garantie d'exécution

**URGENCE: 24 heures/7 jours pour
MONTREAL ET MONTEREGIE**

Autres Régions desservies:

Trois-Rivières - Drummondville - Victoriaville -
Sorel - Joliette - Les Laurentides

Tél.: (514) 674-3339

Fax: (514) 674-1633

Ligne sans frais: 1-800-668-3339

86, rue Pasteur, Longueuil (Québec) J4L 1E8

**Notre devise: prospérer dans le RESPECT,
le PROFESSIONNALISME et L'INTÉGRITÉ.**

MEMBRE
APCHA
Montréal métropolitain



**Continental[®]
Canada**

UNE VISION CRÉATIVE EN ASSURANCE



Pour son dévouement à la cause du "Chaînon", Madame Jocelyne Dubois-Paiement du bureau de courtage Lachance, Bertrand, Benoit, Lavigne Ltée fut choisie l'employée ayant le plus contribué aux services à la communauté.

Continental Canada, par l'entremise de son programme de services communautaires, a remis un don de 2 500 \$ au Chaînon et présenté une sculpture en guise de remerciement à Madame Dubois-Paiement.

Sur la photo, de gauche à droite, apparaît M. Richard Lapierre, Vice-président régional, Continental Canada, Mme Monique Bérubé, Directrice-adjointe du Chaînon, Mme Jocelyne Dubois-Paiement de Lachance, Bertrand, Benoit, Lavigne Ltée, M. Byron G. Messier, Président et chef de la direction de Continental Canada et Mme Fernande Themens, Directrice générale du Chaînon.

tion autocollant de la compagnie américaine 3M ont vu le monde à la suite de la mise au point d'une colle qui ne collait pas et dont on ne savait que faire!

Le chemin le moins fréquenté

Les animateurs des conférences n'ont pas prêché dans le désert tout au long de la journée.

Survivre aux changements, ou, plus simplement, vivre dans le changement, les courtiers en savent quelque chose. Nouvelles technologies, nouveaux concurrents (assureurs directs, banques, ...), nouveaux modes de distribution, fusions, acquisitions, rationalisations meublent maintenant leur quotidien. Le passé n'est plus garant de l'avenir dans le courtage en assurance de dommages, rappelait la commission de recherche-orientation-planification (CROP) sur l'avenir du courtage en assurance de dommages, formé sous l'égide de l'A.C.A.P.Q., en 1993. On a ainsi rappelé que 32 % des bureaux de courtage avaient disparu entre 1986 et 1993!

Les courtiers réalisent l'amplitude des changements qui frappent leur industrie, mais ils ne savent pas pour autant comment y faire face. Les conférenciers leur ont parlé de techniques pour valoriser et exploiter leur capacité créatrice et innovatrice dans un monde marqué du sceau du changement. On parle de *reingenering* dans les entreprises en oubliant trop souvent qu'elles sont conçues et exploitées par des personnes.

Faisant eux-mêmes preuve de créativité, les organisateurs du congrès et de l'Assemblée générale sont en fait sortis des chemins battus en incorporant un volet éducationnel aux activités habituelles d'un tel événement.

«Je voulais qu'il y ait au moins une journée sur deux consacrées à la formation», a expliqué **Luc Grégoire**, maintenant président du conseil de l'A.C.A.P.Q à la suite de l'élection du conseil d'administration de l'association. «Nous faisons beaucoup de chose dans notre industrie qui ne fonctionne plus. Il est beaucoup question de changement. Mais pour recevoir de la formation sur la façon de composer avec le changement, les courtiers au Québec doivent se rendre aux États-Unis ou à Toronto.»

Les courtiers présents à cette journée de formation n'ont exprimé qu'une seule — mais significative — déception: ils auraient voulu en apprendre encore davantage sur ces techniques structurantes de créativité. «Je ne sais pas quelles idées retenir parmi toutes celles qui m'ont été présentées aujourd'hui», a indiqué l'un d'eux au moment de clôturer la journée. «Je ne sais pas non plus comment appliquer ces idées.»

Le comité Éducation de l'association étudiera la possibilité d'organiser des séminaires sur ce même sujet à l'intention de sociétaires, au cours de l'année.

François Piette

CRÉATIVITÉ ET INNOVATION: LES CONFÉRENCIERS



Réjean Maloche

Lawrence Poole est président de Trans/Formation 2000, une firme spécialisée dans le développement du potentiel créateur. La première action d'un processus créatif, c'est d'éveiller «l'intention créative» a-t-il expliqué. Pour être créatif, il faut d'abord le vouloir.



Jean Boisvert, de Concept présence, est conseiller en développement personnel et en formation professionnelle. Son programme «Les 5 anneaux de pouvoir», permet notamment de faire le point sur sa vie et d'entreprendre des actions concrètes dans le but de se réaliser.



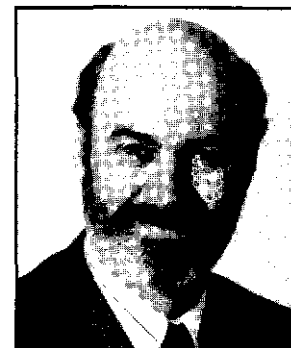
Sylvie Labelle est présidente à Syllab inc. et conseillère en changement personnel et organisationnel. Elle a initié les congressistes à la pensée créatrice et au programme Six chapeaux pour penser de l'américain Edward de Bono.



LE GROUPE COMMERCE
Compagnie d'assurances



Serge Bouchard



René Chabot

M. Yves Brouillette, Président et chef de la direction du Groupe Commerce Compagnie d'assurances, a le plaisir d'annoncer les nominations suivantes :

M. Serge Bouchard au poste de Vice-président, région de l'Est. M. Bouchard possède un baccalauréat en administration des affaires et un baccalauréat en sciences comptables de l'Université du Québec à Montréal. Il est Président de l'Association québécoise de la qualité - région de Montréal et membre de l'Ordre des comptables agréés.

M. René Chabot au poste de Directeur des ventes, région de l'Est. Avec le Groupe Commerce depuis 1968, il y a occupé différentes fonctions. M. Chabot est Associé de l'Institut d'assurance du Canada.

Le Groupe Commerce fait partie de ING CANADA qui compte parmi les principaux groupes d'assurances IARD au Canada avec un chiffre d'affaires de plus de 650 millions de dollars. Présent dans 47 pays, le Groupe ING est l'une des plus importantes entreprises de services financiers au monde.