



# Conçu pour les constructeurs

**ENCON** célèbre le cinquantième anniversaire de son programme d'assurance responsabilité professionnelle pour les ingénieurs. IBC s'est entretenu avec les experts de la société à propos de l'atteinte d'un tel jalon, de l'évolution de l'espace d'ingénierie et des conditions du maintien de partenariats industriels fructueux à long terme.

**MÊME DANS** l'assurance, une industrie qui mise sur la longévité, un cinquantième anniversaire est un motif de célébration. Une endurance à cette échelle – d'une entreprise, d'une carrière ou d'un produit – exige un point de départ très solide et une compréhension de ce que signifie réellement la pertinence à long terme : l'innovation n'est qu'un point de départ; un marché en évolution n'attend personne; la prestation peut toujours être améliorée – et le sera.

Le succès du programme d'assurance responsabilité professionnelle pour les ingénieurs du chef de file canadien

de l'assurance ENCON, lancé pour la première fois en 1969, est le résultat de cette compréhension.

Reconnue pour son expertise en souscription et en réclamations et offrant une gamme exhaustive de produits d'assurance spécialisée, ENCON a été tout ce que ses partenaires, courtiers et assurés pouvaient demander : adaptable, collaborative et extrêmement précise.

« Nous avons été approchés par les associations professionnelles nationales dans les années 1960 », explique Ted Bellinger, vice-président principal du développement

des affaires d'ENCON. « Elles ne voulaient pas seulement un produit d'assurance. Elles voulaient un programme national durable. »

Cinq décennies plus tard, ce programme continue de fonctionner à plein régime.

« ENCON est fière d'avoir été un partenaire privilégié des sociétés d'ingénierie tout au long de son histoire », affirme le président d'ENCON, David Cook. « Leur approbation de notre programme sur une période de 50 ans témoigne de la qualité de ce que nous offrons et de la valeur que les ingénieurs accordent à notre programme. »

## Le pouvoir de la continuité

L'ingénierie a subi sa part de changements au cours des décennies. La relation étroite et symbiotique d'ENCON avec les groupes professionnels, Ingénieurs Canada et l'Association des firmes de génie-conseil du Canada, a permis à l'entreprise de garder une longueur d'avance sur ces changements. Elle a ainsi pu préparer ses assurés à une liste croissante d'expositions, allant des risques découlant de l'accent accru sur la durabilité et l'impact environnemental aux préoccupations relatives à la protection des données qui accompagnent la transition du papier vers l'espace virtuel.

Selon Steve Wilson, vice-président principal d'ENCON et directeur du département de souscription de l'assurance pour les architectes et ingénieurs, les risques liés à la mondialisation – nouveaux marchés, nouvelles cultures, nouvelles lois – et le transfert croissant de risques aux professionnels ont entraîné de nouveaux défis, mais il souligne que « le travail fondamental de fournir des solutions aux défis relatifs à l'assurance des clients ne changera pas ».

« Une autre constante », explique Karen Corrigan, vice-présidente d'ENCON et directrice des réclamations du programme d'assurance pour les architectes et ingénieurs, « est l'équipe de direction de longue date d'ENCON, qui a veillé à respecter nos engagements et notre philosophie axée sur le service. Au fil des ans, plusieurs firmes ont fait part de leur réticence à quitter ENCON en raison de la cohérence de travailler avec les mêmes personnes, qui connaissent leur entreprise et sur qui elles peuvent compter. L'établissement de ces relations cohérentes et solides a été à bien des égards la clé de notre succès. »

## Affronter le changement

Si la cohérence crée le confort, l'innovation engendre la confiance. Le succès d'ENCON dans le domaine de l'ingénierie repose

en grande partie sur la volonté proactive de l'entreprise d'adapter le programme d'assurance responsabilité professionnelle pour les ingénieurs aux besoins changeants de l'industrie.

De l'avis de Wilson, l'évolution du programme reflète la relation unique d'ENCON avec ses clients. « Nous nous considérons comme des partenaires de nos assurés », dit-il, attribuant cette synergie aux offres améliorées d'ENCON en matière de pollution, de conception-construction et de couverture mondiale.

La société a créé un programme pour les petites entreprises, qui affiche des primes fixes et une franchise de 0 \$, afin de simplifier le processus d'achat d'assurance pour les entreprises de taille modeste qui sont exemptes de réclamations; a établi des partenariats avec des cabinets d'avocats partout au pays dotés d'une vaste expérience en litige relatif à la construction et en défense d'experts-conseils; et est maintenant la gestionnaire d'assurance de l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'organisme de réglementation des ingénieurs de la province.

« Au fil des ans, nous avons mis en œuvre des produits adaptés à la taille et au type des firmes. Nous avons offert des modalités et conditions de police améliorées et nous nous sommes assurés que nos clients se voyaient proposer des options », a ajouté Wilson. « Notre engagement à accroître l'efficacité et à tirer parti des nouvelles technologies a simplifié le processus d'obtention de propositions de tarifs d'assurance en raison de délais plus courts. Par exemple, soumettre une proposition et obtenir une police dans les 24 heures est désormais une réalité. »

Morrison Hershfield, un cabinet d'ingénierie appartenant aux employés situé à Toronto, est l'un des bénéficiaires de l'approche flexible d'ENCON. Alors que les activités et les projets de Morrison Hershfield ont évolué en termes de taille et de complexité, Anthony Karakatsanis, président

et chef de la direction, a déclaré qu'ENCON a joué un rôle déterminant dans le soutien de la société face aux risques potentiels.

« Nous comptons beaucoup sur le soutien de professionnels comme ENCON pour nous donner la confiance nécessaire pour mener à bien de grands projets complexes », dit-il. « Cela rassure nos clients. Dans les rares cas où un problème survient, nous avons en ENCON un partenaire solide et réputé qui interviendra au besoin en cas d'erreur ou d'omission alléguée ou potentielle. »

Karakatsanis fait l'éloge de l'approche pratique d'ENCON en matière de gestion des risques – fournir du matériel de formation et d'information au personnel de première ligne, examiner les contrats et les clauses d'assurance, rendre les directeurs des programmes d'assurance disponibles pour parler des tendances et évaluer les nouveaux risques – qui a aidé Morrison Hershfield à atteindre un plus grand potentiel.

« C'est une relation inestimable », dit-il. « ENCON est un partenaire formidable de Morrison Hershfield depuis de nombreuses décennies. Nous considérons cette relation comme un véritable partenariat. »

En plus d'aider les entreprises avant-gardistes comme Morrison Hershfield, le président David Cook est également fier de la stabilité qu'ENCON a apportée aux assureurs, aux courtiers et à leurs clients au cours du dernier demi-siècle.

« Ils ont pu compter sur ENCON pour leurs besoins d'assurance au cours de cette période de 50 ans, sans avoir à se soucier de savoir si l'assurance allait être disponible ou si elle allait répondre aux besoins des clients définis par les associations d'ingénierie », dit-il. « Ils se sont habitués à ce qu'ENCON s'occupe de leurs obligations en matière de responsabilité et de réclamations – reconnaissant que si celles-ci ne sont pas traitées, cela peut nuire à leur réputation professionnelle et leurs relations avec la clientèle. Je pense que nous pouvons en être très, très fiers. »