

## CHRONIQUE DE DOCUMENTATION

Rémi Moreau

Volume 70, Number 3, 2002

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1107532ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1107532ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Moreau, R. (2002). Review of [CHRONIQUE DE DOCUMENTATION]. *Assurances*, 70(3), 521–525. <https://doi.org/10.7202/1107532ar>

Assurances, volume 70, numéro 3, octobre 2002, 521-525

## CHRONIQUE DE DOCUMENTATION

par Rémi Moreau

### I. Développements récents en droit des assurances, recueil 169, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, Éditions Yvon Blais, 2002

Ce 169<sup>e</sup> recueil regroupe l'essentiel des conférences prononcées lors d'un colloque qui s'est tenu à Longueuil le 1<sup>er</sup> mars 2002. Voici les six titres développés dans ce livre et leur auteur respectif:

- « Le créancier hypothécaire est-il adéquatement protégé en cas de sinistre affectant un bien donné en garantie? », par Geneviève Cotnam
- « L'assurance crime et détournement : quand votre employé vous trahit ... », par François Duprat;
- « Les réclamations pour dommages continus en droit québécois : application des théories issues de la *common law* », par Marie-Christine Hivon;
- « Les circonstances aggravantes et celles qui emportent non-assurance et les conséquences », par Alain Letourneau;
- « L'étude de la preuve extrinsèque dans la détermination de l'obligation de défendre en assurance responsabilité : du neuf ou un classique mal défini ? », par Martin André Roy;
- « La défense d'ordre public en assurance de personnes », par Pascale Perron.

Le Service de la formation permanente du Barreau contribue ainsi, par cette série, à la formation continue de ses membres, à travers les récents développements du droit, en réunissant des spécialistes de différentes matières juridiques et dont la générosité et la rigueur n'ont plus à être démontrées.

## **2. Insurance Logic, Risk Management Strategies for Canadians, Moshe Arye Milevsky and Aron A. Gottesman, Stoddart, 2002**

This book focuses on protecting, managing, and hedging the risks. Very few books, if any, are concerned with the human capital dimension. This volume is an attempt to fill the gap in the literature by stressing the importance of protecting both financial and human capital.

It contains eight Chapters. The introduction mentions, among some other aspects, the importance of proper risk management in our lives, it's a gap that needs to be filled.

**In Chapter 1** – Life Insurance and the Theory of Insurance, the authors explore the theoretical principles under the relationship between the subscribers and holders of insurance (policyholders), using the context of life insurance as an example. But the principles discussed in this Chapter are, should the occasion arise, generic to all insurance products.

**In Chapter 2** – Longevity Insurance, the authors describe longevity insurance and then discuss annuitization.

**In Chapter 3** – Health Insurance and Travel Insurance, the pros and cons of purchasing private health insurance in general, as well as travel insurance specifically, are discussed. The authors review the applicable Act in that sector and the role played by the Canadian government.

**In Chapter 4** – Disability Insurance and Critical Illness Insurance, the authors describe both disability insurance and critical illness insurance, analysing first why many people fail to recognize their importance and then compare and analyse these two insurance products.

**In Chapter 5** – Automobile Insurance, a detailed overview of automobile insurance is provided. The authors are trying to answer crucial questions and then describe the basics of automobile insurance and the car insurance industry. They also examine some aspects such as no-fault insurance, price dispersion, and factors affecting insurance premiums.

**In Chapter 6** – Property Insurance, the authors discuss the two major components of property insurance : protection against direct perils and protection against personal liability. We have here a personal remark to do. There is a little confusion in the terms. Liability insurance is not a component of property insurance. We

have to mention that the generic term surrounding those two kinds of insurance is « general insurance » or « damage insurance ».

**In Chapter 7** – Dealing with your Insurance Company, the reader is familiarized with the intricacies of dealing with insurance companies, by exploring the characteristics of the insurance contract, the claim aspect, the importance of the insurance company's reputation, and the choosing of the intermediary.

**In Chapter 8** – Insurance Fraud, the authors survey the extent to which Canadian policyholders practise insurance fraud and their impact on premiums. They explore the many facets of insurance fraud and the mechanisms through which the insurance industry, government and police fight such a so « poor idea ».

The conclusion is a reminder of the events of September 11, 2001 showing that human life is a fragile blessing that cannot be taken for granted.

The book is ending by helpful sections : Informations Resources, Sources and Further Reading, Glossary, About the Authors and Index.

### **3. Réussir la performance des services aux clients, Marcel Alain, Éditions Nouvelles, 2002**

Intitulé au long « Réussir la performance des services aux clients dans un monde de géants issus de fusions et d'acquisitions tout en bénéficiant des leviers des technologies de l'information », le but de l'ouvrage est de démontrer que les changements affectent et affecteront toujours les conditions de la réussite de la performance. Aux aspects multiples, la performance est liée à plusieurs facteurs, non seulement à la dimension financière, mais aussi à la capacité de répondre aux attentes des clients et aux possibilités des ressources humaines de créer la valeur ajoutée.

L'ouvrage comprend quatre parties :

**Partie 1** – Sur le chemin de la performance : un fossé entre le discours et la réalité

Cette partie comprend quatre chapitres qui situent l'environnement actuel, caractérisent la révolution du changement et expliquent les forces du changement.

**Partie 2** – Une nouvelle perspective de la performance dans les entreprises de service



Cette partie, qui comprend cinq chapitres, présente une nouvelle vision de l'entreprise de services, permettant de mieux comprendre les déterminants de la performance.

### **Partie 3 – Les principes de la gestion efficace de la clientèle**

Cette partie, appuyée par sept chapitres, met l'accent sur une plus grande compréhension de la spécificité des services et du processus de satisfaction du client, et aussi sur la connaissance de leurs comportements. Il démontre l'importance de fidéliser le client, surtout dans le contexte actuel de l'ère de la civilisation de l'information.

**Partie 4 – Réussir l'amélioration de la performance dans les entreprises de services**

Les cinq chapitres de cette partie témoignent sur la manière de réussir la « gestion de la performance » et sur l'importance et la façon d'intégrer l'orientation du client au plan stratégique de l'entreprise. Cette partie met aussi en lumière les stratégies, les modes de gestion et les techniques pour réussir l'amélioration continue de la performance à l'ère des nouvelles technologies de l'information.

La conclusion générale, souligne l'auteur Marcel Alain, justifie la gestion de la performance continue.

Ce livre, dominé substantiellement par la notion de « services », qui a été finaliste aux prix Coopers Lybrand 1997, devrait intéresser les dirigeants d'entreprises, mais aussi les gestionnaires d'entreprises ouverts à la recherche de la valeur ajoutée des services et à la compréhension du changement, afin qu'ils deviennent de plus en plus des chefs de file transformateurs.

#### **4. Deregulating Property-Liability Insurance, J. David Cummins, editor, AEI-Brookings Joint Center for Regulatory Studies, 2002**

Edited by J. David Cummins, who is signing the first contribution, titled « Property-Liability Insurance Price Deregulation : The Last Bastion? », the book includes 8 other contributions. Let to the Editor the opportunity to summarize the volume :

« Over the past two decades, the United States has successfully deregulated prices and moved entry barriers in most previously regulated industries, including airlines, trucking, railroads, telecommunications, and banking. Only a few industries remain regulated, one of the largest being the property-liability insurance business. In

light of recent sweeping legislation to modernize other sectors of the insurance industry, this timely volume examines the basis for continued regulation rates and forms off the U.S. property-liability insurance market.

The book focuses on private passenger automobile insurance, the most important personal line of property-liability coverage in United States, with annual premiums of about \$120 billion US and also presents an econometric analysis based on all 50 States over a 25-year period that gauges the impact of regulation on insurance price levels, price volatility, and the proportion of automobiles insured in residual markets. It also includes an analysis of the welfare effects of commercial lines contract regulation and an overview chapter relating developments in insurance markets to the economic theory of regulation.»

Here is the list of the contributors (alphabetical order) : Appel, David; Butler, Richard. J.; Cummins, J. David; D'Arcy, Stephen; Derrig Richard; Dionne, Georges, Grace, Martin F.; Harrington, Scott E.; Jaffee, Dwight M.; Klein, Robert W.; Phillips, Richard D.; Regan, Lauren; Russell Thomas; Tennyson, Sharon; Weiss, Mary A.; Worrall, John D.