

# Le CyberJournal

de la Société LOMA de Montréal

## TABLE DES MATIÈRES

Mot de la rédaction .....	1
Conseil d'administration 2005.....	1
Le Télémarketing frauduleux <i>Protégez vous!</i> .....	2
Chronique du quotidien <i>Une retraite à son image</i> .....	3
Société LOMA de Montréal <i>Des nouvelles de votre association</i> .....	4
Les métiers de l'assurance <i>Un poste à combler?</i> .....	5
La page des lecteurs <i>La page des lecteurs et commanditaires</i> .....	6

## MOT DE LA RÉDACTION

Enfin l'été! Et quel été!

Il y a quelques mois, lorsque nous grelottions sous la pluie, qui aurait dit que nous connaîtrions un été aussi torride.

Au journal, nous vivons aussi des bouleversements. Sitôt arrivée, notre nouvelle recrue, croulant sans doute sous le travail, nous a quittés. Quant à Armand, il a trouvé un travail à plein temps qui lui prend tout son temps. Domage! Une si belle photo!

Qu'importe! Nicole et moi sommes toujours au poste. Ne manquez donc pas de lire les articles que nous avons mijotés pour vous ce trimestre.

À souligner

Le témoignage d'une retraitée  
Des fraudeurs à domicile  
La dotation, un gros contrat

Bon été à tous!



## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2005

Jean Moreau, FLMI, ACS, AVA	président
Mireille Beauchemin, FLMI, ACS, AIAA	présidente d'office
Élise Deshaies, FLMI, ACS, AIAA	vice-présidente
Ginette Bragdon, FLMI, ACS, AIAA	trésorière
Louise Lalonde, FLMI, ACS, AIAA	secrétaire
Émilie Lemme, FLMI, ACS	directrice, renouvellement des membres
Denis Gagné, FLMI, ACS	directeur de la formation
Diane Masse, FLMI	directrice des communications
Denis Lyonnais, FLMI, ACS	directeur des relations publiques
Bernard Brun, FLMI, ACS, ARA	représentant de la Société à LOMA

Ce journal est publié quatre fois l'an par la Société LOMA de Montréal. Tous droits réservés.

Rédaction : Diane Masse

Collaborateurs

Recherche : Nicole Lachance  
Photos pages 2 et 3 : Blandine Laloux

Traduction : Joanne Buda-Ferland

Pour nous joindre écrivez-nous à l'adresse suivante :

[journal@loma-montreal.com](mailto:journal@loma-montreal.com)

Site Internet :  
[www.loma-montreal.com](http://www.loma-montreal.com)

## LE TÉLÉMARKETING FRAUDULEUX : Protégez vous!

C'est le 20 avril dernier, que M. Marc Thibault, policier au Service de police de la Ville de Montréal, nous éclairait sur la problématique du télémarketing frauduleux. Ainsi, nous avons pu apprendre que le Canada remporte la palme pour les pays hébergeant le télémarketing frauduleux. Pire encore, 80% de ces opérations criminelles seraient dirigées à partir du Québec.

M. Thibault détient une expertise considérable dans le domaine puisqu'il représente le Service de Police de la ville de Montréal au projet COLT<sup>1</sup>. Ce projet réunit des experts de divers services publics canadiens et américains pour lutter contre le télémarketing frauduleux. Ainsi, le projet COLT regroupe des représentants de la GRC, la Sûreté du Québec, la Police de Montréal, l'Agence des douanes et de Revenu Canada, le FBI, le Service des douanes des États-Unis, le Service des postes des États-Unis et le Bureau de la concurrence.

La fraude par télémarketing, contrôlée la plupart du temps par des organisations criminelles, s'avère une activité très lucrative. Le chiffre d'affaire global de ce type de fraude se situe autour de 200 000 000 \$ annuellement. C'est dire l'importance du phénomène. Avec de tels moyens, ces organisations peuvent facilement se procurer services et équipements de pointe d'autant plus que souvent, ils feront traîner les choses en longueur et disparaîtront sans payer la note. Les employés sont embauchés sous une apparente légitimité jusqu'à ce qu'ils commencent à éprouver des doutes ou jusqu'à ce qu'un beau matin, le centre d'appel se soit volatilisé sans laisser de traces.

Les techniques de fraude en télémarketing n'ont de limite que l'imagination des malfrats. Elles peuvent prendre la forme de loterie, recouvrement de compte, utilisation de carte de crédit, prêt garanti, offre de plans médicaux, investissements miniers, etc. Certaines peuvent combiner le téléphone, la poste, le courrier électronique ou Internet. De manière générale, on constate que tous les scénarios utilisent l'appât du gain pour atteindre leurs victimes, que ce soit en leur offrant des sommes d'argent ou encore une forme de crédit. Attention donc. Si l'offre semble trop alléchante, méfiez vous!

Est-il possible de se protéger contre ce genre d'activités? Il existe certes plusieurs façons mais la plus efficace demeure cette recommandation faite par M. Thibault : ne jamais répondre aux sollicitations postales, téléphoniques, par fax ou par courriel. À tout le moins, il est primordial de ne jamais transmettre d'informations personnelles à un inconnu, même s'il prétend représenter une compagnie légitime.

Une autre excellente habitude à prendre serait de ne jamais jeter ou recycler de documents contenant des informations personnelles. Les bacs de recyclage et les ordures constituent d'excellentes sources de renseignements pour les fraudeurs. Il vaut mieux déchiqueter les documents contenant des renseignements sensibles comme par exemple des relevés de compte ou de cartes de crédit.

Finalement, monsieur Thibault recommande aux victimes de porter plainte et de dénoncer la situation. Il faut toutefois être conscient que bien rares sont les victimes qui recouvrent quelque partie des sommes qu'ils ont perdues. La prévention est donc de rigueur.

En terminant, si vous avez des doutes sur une sollicitation qui vous a été adressée ou encore si vous désirez porter plainte concernant une fraude en télémarketing, monsieur Thibault nous réfère aux organismes suivants :

Phone Buster .....1-888-495-8501

Le Centre Recol .....[www.recol.ca](http://www.recol.ca)

(centre de signalement en direct des délits économiques)

L'activité a été fort appréciée par toutes les personnes présentes. La Société LOMA de Montréal a remercié chaleureusement monsieur Thibault de son temps et de sa disponibilité.

<sup>1</sup>COLT : Center of Operation Linked to Telemarketing fraud, ou Centre d'opération visant le télémarketing frauduleux.

Bernard Brun, FLMI, ACS, ARA



## UNE RETRAITE À SON IMAGE

Une fois passé la quarantaine, pour beaucoup d'entre nous, penser à la retraite devient une seconde nature. Le farniente, les voyages, les randonnées, nos plus beaux rêves mis en veilleuse dans l'attente de ce but ultime. Pourtant, quand je parlais de retraite, les avis étaient partagés. Certains m'enviaient, d'autres n'osaient même pas prononcer ce mot tellement ils avaient peur de s'ennuyer. En ce qui me concerne, c'est avec grand plaisir que j'ai accepté de partager mon expérience avec vous.

Il y a de cela deux ans et demi, j'ai fait le grand saut. Ça ne me faisait pas peur. Non que je sois une adepte invétérée du *bungee* mais mon conjoint avait cessé de travailler depuis déjà 9 ans et jamais il n'avait regretté sa décision. Active comme je l'étais, je m'imaginai mal fixant désespérément les aiguilles de l'horloge en attendant qu'une autre journée s'achève. De fait, j'avais plutôt exagéré dans le sens inverse. Pour meubler cette toute nouvelle liberté, je m'étais inscrite à beaucoup trop de cours à l'Université pensant terminer rapidement mon certificat et je courais du matin jusqu'au soir. Par-dessus le marché, ma famille allait s'enrichir de deux autres petits-enfants et j'avais décidé de donner un peu de répit aux mamans en leur rendant visite régulièrement.

Ayant le « oui » facile, je m'étais malgré tout promis de n'accepter aucune nouvelle responsabilité tant bénévole que rémunérée. Pourtant, un projet me tenait à cœur et j'avais décidé de le mener à terme dès ma retraite. Comme j'adore les enfants et que j'étais déjà impliquée dans ma paroisse, je désirais mettre sur pied un parcours d'éveil à la Foi pour les jeunes de 5 ans et moins accompagnés d'un parent. Durant le mois précédant ma retraite, j'avais formé une équipe pour travailler à ce projet avec moi de sorte qu'en février 2003, le projet était lancé.

Prendre sa retraite c'est l'accomplissement d'un beau rêve mais il faut garder les pieds sur terre. C'est rarement à la retraite qu'on s'improvisera globe-trotter. Si on n'a jamais voyagé, il y a de fortes chances pour qu'on reste chez soi. En fait, la retraite, c'est envisager la vie différemment en tenant compte de ce qu'on est et des choses qu'on aime faire. Par exemple, j'ai toujours trouvé important de garder la forme. Je trouvais difficile de faire de l'exercice régulièrement quand je travaillais car je voyageais beaucoup pour mon travail. Maintenant que je suis à la retraite, je vais marcher tous les matins avec une amie. Quelle belle façon de commencer une journée en agréable compagnie.

Et moi qui pensais ne jamais reprendre le collier, voilà que depuis janvier, j'occupe un poste à mi-temps comme *Répondante du service à l'enfance*. Avec la laïcisation des écoles, il revient aux parents et aux communautés paroissiales de donner une éducation chrétienne aux enfants. À titre de RSE, je mets sur pied des cheminements pour les jeunes de 0 à 12 ans. Ce poste tombait pile puisque je terminais mon certificat en sciences religieuses. Il y a bien des jours où le temps partiel se transforme en plein temps mais j'ai tout de même la liberté d'organiser mon horaire. Je peux ainsi faire de petites escapades en ville, rencontrer des amies, aller au concert ou au cinéma.

De fait, je mène une vie tout ce qu'il y a d'agréable. Je suis très occupée mais tout ce que je fais me plaît. Dans ma nouvelle vie, j'ai pu développer une superbe relation avec mes petits-enfants, je passe plus de temps avec mon conjoint et j'ai trouvé un travail qui n'en est presque pas un tellement il correspond à mes valeurs. Je mène une vie simple qui me convient parfaitement. J'ai plein de projets en tête et je ne connais pas l'ennui.

La retraite, c'est un grand changement et comme tout grand changement, ça se prépare. Alors si vous songez à prendre la vôtre, commencez à y penser. Je vous la souhaite heureuse!

Mireille Beauchemin, FLMI, ACS, AIAA

## DES NOUVELLES DE VOTRE ASSOCIATION

Rapport des comités lors du conseil d'administration

Date : 26 avril 2005

### Comité des activités :

Bilan de la dernière activité : 23 inscriptions. Déficit : 18 \$  
Denis fait remarquer que malgré la qualité du sujet, peu de personnes se sont inscrites.  
Jean a fait parvenir une lettre de remerciement au conférencier.

### Comité de formation :

La session de printemps est terminée. Le comité se concentre actuellement sur l'évaluation des professeurs ainsi que sur leur rémunération. Un étudiant chinois veut suivre le cours en français. Des pourparlers sont en cours pour offrir le cours sur Internet.

### Comité des membres :

Emilia est absente. Aucune information.

### Comité du Journal :

Le journal de juin est actuellement en préparation.

### Comité Relations Publiques :

Mireille s'est offerte pour organiser la clinique de sang, en collaboration avec RBC, à la place Ville Marie.

### Représentant LOMA :

Bernard doit faire suivre une copie de la nouvelle charte à LOMA pour révision. Les sociétés de Montréal et Québec essaieront de se coordonner pour en faire la traduction.

### Trésorerie :

Ginette est absente. Aucune information.

### Comité du Site Web :

Jean nous informe que les travaux de la refonte du site ont débuté. Certaines personnes ont été désignées pour revoir des sections bien définies. Bernard en profitera pour revoir l'aspect légal de l'information publiée.

Par : L. Lalonde, Secrétaire.

## UN POSTE À COMBLER?

Quiconque détient un emploi a déjà mis les pieds au service des Ressources humaines de son entreprise. Bien que la dotation de personnel ne soit qu'une facette de ce service, c'est certainement l'une des plus importantes puisque qu'elle a des répercussions à long terme sur le bon fonctionnement de l'entreprise.

Si on ne dit pas « oui » pour la vie, et qu'on ne s'attend nullement à ce que la mort nous sépare, on s'engage généralement à long terme dans une union qui ressemble ni plus ni moins au mariage, les enfants en moins. L'employeur a tout autant que le futur employé intérêt à se faire bien voir. Si autrefois on devait parfois la pilule au candidat en espérant qu'avec le temps, il se fondrait dans le décor, de nos jours on a intérêt à présenter le poste sous son jour le plus réel car une erreur de dotation a un impact financier certain.

Un employé déçu de son poste est malheureux au travail et ne donne pas son plein rendement en plus de démotiver ses collègues de travail et de donner des cheveux blancs à son supérieur. Sans compter les répercussions que cette morosité ne manquera pas d'entraîner dans sa propre vie. Pour tenter de remettre ce mauvais mariage sur les rails, on multipliera les conciliabules derrière des portes closes en dépensant des trésors d'énergie qui auraient été beaucoup mieux investis dans la production d'un bien ou d'un service. Car plus souvent qu'autrement, ce mariage boiteux finira par une rupture.

Effaçons tout et reprenons du début. Ce n'est pas tous les jours qu'une deuxième chance nous est offerte. C'est ici qu'entre en scène le conseiller en ressources humaines chargé d'éviter le scénario que vous venez tout juste de lire. Mais y a-t-il chose de plus difficile que de trouver un conjoint sur mesures pourvu des qualités qui compenseront nos défauts.

On affichera d'abord le poste à l'interne pour offrir aux employés la possibilité de s'émanciper avant qu'ils ne soient tentés pas une aventure extra « entrepreneuriale » mais aussi parce qu'ils connaissent généralement bien la culture de l'entreprise et qu'elle leur convient. Le cas échéant, le conseiller fera appel à diverses agences pour recruter la perle rare. Une fois dénichée, on s'empressera de lui administrer les tests d'aptitudes qui évalueront certaines connaissances de base nécessaires à l'exécution du travail.

Si tout se passe bien, le candidat devra ensuite survivre à l'entrevue. où une fois les premières

minutes écoulées, il lui sera très difficile d'impressionner celui qui tient son avenir entre ses mains.

Le conseiller lui posera habilement ces horribles questions qui scrutent à la loupe goûts, objectifs, forces et surtout faiblesses. Il étudiera même sa façon de marcher dans le but de déceler un tempérament fonceur ou nonchalant.

Prétendre à des vertus autres que les siennes conduit inévitablement à l'échec. Le candidat a donc intérêt à laisser ses talents d'acteur au vestiaire et à se soumettre le plus sincèrement possible à cette inquisition. Si l'employeur recherche la personne qui saura performer avec bonheur dans ce milieu de travail - comprendre se donner corps et âme à la tâche - il doit aussi s'assurer que son futur employé s'épanouira dans ce travail à l'intérieur des limites de l'entreprise. Ici, comprendre ne pas vouloir être Calife à la place du Calife<sup>1</sup>. Il appartient donc au conseiller en Ressources humaines de valider les attentes de chacun dans cette affaire.

Le succès de l'opération aura d'abord été savamment orchestré par le gestionnaire du poste à combler et le conseiller en ressources humaines afin d'établir avec précision le profil recherché. Le gestionnaire s'en remettra ensuite à l'expertise des professionnels. C'est toutefois lui qui aura le dernier mot dans le choix du candidat. Au-delà des exigences requises pour le poste, c'est lui qui est le plus à même de déterminer si ce nouvel élu pourra s'intégrer harmonieusement à l'équipe.

Il arrive parfois que malgré tout, le destin frappe cruellement. Le gestionnaire terrassé par un véritable coup de foudre professionnel, ne tiendra aucun compte des recommandations du conseiller avec les conséquences que l'on sait (relire le troisième paragraphe). Amour, quand tu nous tiens!

Ces manifestations ne sont toutefois pas plus fréquentes au travail que dans la vie courante. Aussi, si vous cherchez un emploi, préparez vous avec soin et même si l'habit ne fait pas le moine, évitez les cheveux roses et le « piercing » extrême....du moins le jour de l'entrevue.

Diane Masse, FLMI

<sup>1</sup> Iznogoud, René Goscinny - [www.goscinny.net/prog/fr\\_izno.htm](http://www.goscinny.net/prog/fr_izno.htm)

La Société LOMA de Montréal remercie les commanditaires suivants pour leur collaboration financière au maintien et à l'amélioration de notre site Internet.



## LA PAGE DES LECTEURS

Nous conservons l'espoir de vous lire un jour.

En attendant, nous recherchons des personnes qui aiment faire de nouvelles expériences dans la joie.

Chez nous, vous ne trouverez pas de discrimination. Nous acceptons tout le monde.

Si vous avez des talents de photographe, n'hésitez pas à nous faire parvenir vos photos pour illustrer le journal.



**LA RÉDACTION**