



Princeton (Ontario) vers 1908. Carte postale. collection de John Gruszka.

Nous assurons les Canadiens depuis 1927





Projet pilote

Élevé sur la ferme familiale tout juste à l'extérieur de Princeton, en Ontario, le jeune Frank Cowan, enclin aux travaux de la ferme, allait devenir un leader créatif dans un domaine ardu et contesté.

Son comportement aimable et modeste et son sens du « fair-play » faisaient équilibre à son caractère compétitif et persévérant. « Frank », nom sous lequel tout le monde le connaissait, a toujours été du genre affable et sans cérémonie. Traversant en voiture sa ville natale de Princeton, Frank saluait allégrement les passants de la main en jouant du klaxon. Son amour véritable des gens et sa mémoire remarquable laissaient une impression durable sur tous ceux qui croisaient son chemin. En fait, ses qualités personnelles se reflétaient dans sa nature affable.

Agent au service de la Pilot Insurance Company de Waterloo à l'âge de dix-sept ans, Frank a quitté le foyer l'année d'après en 1928 pour travailler pendant une brève période pour le compte de Ford du Canada Limitée à Windsor, puis il a servi dans la cavalerie de l'U.S. Army pendant deux ans au Texas.

Mais le goût inné de l'aventure chez Frank était guidé par son esprit judicieux. À l'âge de vingt et un ans et fort de ses expériences, Frank revient au bercail en 1931 et reprend en mains les opérations d'assurance dont son père, C. P. Cowan, s'était occupé à sa place durant son absence. Soixante ans plus tard, Frank était encore actif au sein de l'entreprise qu'il avait fondée. Des débuts modestes, de grandes idées, une sensibilité aux besoins des clients et une croissance prudente avaient donné lieu à une compagnie d'assurance dominante l'industrie lorsque Frank s'est éteint en 1994.



Frank Cowan et sa grand-mère Bella (à gauche) et sa mère Edith et son frère Charles (à droite).



Les bureaux de la rue Buller.

Ayr (Ontario), Archives du journal Ayr News.

Une aventure fructueuse

La jeune agence d'assurance Frank Cowan, à partir de son siège situé sur la rue principale à Princeton, desservait principalement des clients du secteur agricole et des clients commerciaux à petite échelle tout au long des années 1930. Au départ, Frank offrait des services d'assurances I.A.R.D., auxquels est venue se greffer par la suite une assurance indemnisation des accidentés du travail. Le tabac était une culture naissante dans la région à l'époque et l'agence assurait un nombre croissant de planteurs.

Ayant entamé une relation à long terme en 1927 avec la Pilot Insurance Company, Frank a amorcé une autre relation en 1935 avec la General Accident, Compagnie d'Assurance du Canada. Parmi les autres assureurs avec qui Frank n'avait pas tardé à établir des liens mentionnons la Provident Assurance Company et la Consolidated Fire and Casualty Insurance Company. En 1935, Frank a établi une autre relation, bien que d'une toute autre nature. En effet, il a alors épousé Alice O'Brien. Deux fils, Thomas et Robert, sont nés de cette union. Alice s'est éteinte en 1981.

Signe des temps à venir, Frank a assuré le village d'Ayr en 1932. Il s'agissait de son tout premier client municipal, desservi encore aujourd'hui par les Cowan comme volet du canton de North Dumfries. Frank allait bientôt être associé à son travail de pionnier dans la création de régimes adaptés sur mesure et prévoyant des assurances multirisques à l'intention des municipalités, à une époque où ces entités publiques étaient mal desservies.

Un aspect maintes fois cité de l'approche commerciale de Frank est la manière dont il parvenait sans cesse à percevoir et à mettre à jour les faiblesses et les lacunes que comportaient les assurances offertes à ses clients publics et aux municipalités, une aptitude qui a valu à sa société le fait d'être reconnue pour sa spécialisation en assurance du secteur public. La participation périodique de Frank aux réunions du conseil municipal a favorisé l'échange de renseignements cruciaux entre lui et ses clients. Puisqu'il se tenait au fait des moindres modifications à la Loi sur les municipalités de l'Ontario, Frank pouvait repérer tout de suite les aspects des nouvelles assurances qui laissaient à désirer. Grâce à une connaissance poussée de leurs

clients, Frank et son personnel entretenaient une compréhension instinctive du domaine municipal. Aussi, l'expertise de Frank étant de plus en plus reconnue, les leaders municipaux aux prises avec des problèmes d'assurance complexes cherchaient souvent conseil auprès de lui.

Au cours des premières années d'activités de l'agence, son effectif s'est accru lentement. Mme Vera Podetz, aide de bureau, a été la première employée à temps plein. Elle a été remplacée par Frances Courtney en 1942. Frances n'allait pas tarder à se charger de la tarification. Elle a fini par jouer un rôle clé dans l'entreprise en pleine expansion et elle travaillait toujours pour le compte de la société Cowan soixante ans après être entrée à son service. Frances et Frank ont convolé en justes noces en 1981.

Les premiers représentants extérieurs embauchés ont été Allan Masson, également en 1942, puis Rick McLellan et Dave Richards peu de temps après. La croissance soutenue amena l'entreprise à déménager son siège de Princeton à Woodstock en 1944,

où des bureaux ont été aménagés au 442, rue Dundas, au deuxième étage. Dix ans plus tard, en raison d'une croissance accrue des clients du secteur public, davantage de personnel et d'espace de travail se sont avérés nécessaires et l'agence a dû déménager ses opérations d'assurance publique dans une section de l'édifice de la Kirsch Manufacturing Company au 211, rue Buller, à Woodstock. Les affaires commerciales, agricoles, l'assurance des particuliers et autres affaires non publiques sont demeurées sous la responsabilité du bureau de la rue Dundas. Peu après avoir aménagé dans les locaux de la rue Buller, l'agence Frank Cowan a été constituée en société sous le nom de la Frank Cowan Company Limited.

La profondeur chez le personnel, la croissance du savoir et l'expansion de la clientèle ont donné lieu à un niveau de service de plus en plus intuitif au cours des années 1950 et 1960, période au cours de laquelle l'entreprise est devenue fructueuse et florissante à tous les égards.



Frank Cowan, Frances Courtney et Allan Masson, à Woodstock.



FRANK COWAN COMPANY LIMITED
Account and School Insurance Specialists
 TELEPHONE 484-4321

Quel sens de la démocratie!

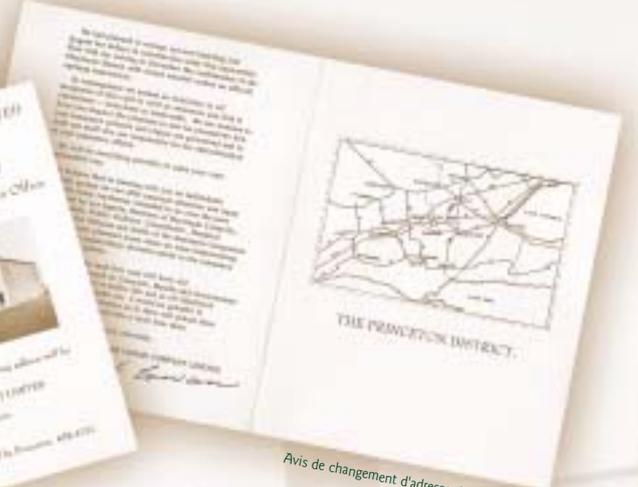
Les conseils scolaires, les hôpitaux, les services publics et autres entités publiques ont été au nombre des clients qui se sont pleinement épanouis entre les mains de la Cowan, venant allonger la liste déjà imposante des municipalités, cantons et comtés clients. La gamme croissante des polices multirisques a exigé la rédaction de manuscrits et la collecte de renseignements plus détaillés sur le client, travail constant et laborieux qui s'est traduit par le recrutement d'employés de bureau supplémentaires. Les affaires allaient bon train et, une fois de plus, on s'est rendu compte que la division de l'assurance publique avait besoin de plus d'espace. La direction a alors décidé que le temps était venu de bâtir.

Parmi les emplacements envisagés, Princeton a naturellement fait l'unanimité et la mise en chantier a commencé en 1962 sur un terrain à l'extrémité nord de la ville. La Frank Cowan Company en pleine expansion a donc été réensemencée dans sa terre natale, le lieu même de ses profondes racines familiales et communautaires. Le siège social a été construit selon le goût architectural du jour, pour donner lieu à ce qui s'est avéré être, au fil des ans, un

bâtiment adaptable et attrayant. Des ajouts structuraux au bâtiment ont été achevés en 1977 puis en 1987, témoins de la croissance que l'entreprise a connue depuis ses tout débuts, alors qu'elle reposait entre les mains d'une seule personne. En nette progression depuis la douzaine d'employés que l'entreprise comptait en 1962, le nombre d'employés à Princeton s'élevait à environ quatre-vingt en 2002. S'étendant sur une superficie de dix mille pieds carrés sur deux étages, le nouveau siège consistait en une

zone de travail complètement aménagée en espace fonctionnel, tout à fait évoluée, ayant été dotée de plusieurs commodités technologiques modernes. Un standard central acheminait promptement les communications téléphoniques et un essaim d'employés émerveillés s'agitaient autour de la photocopieuse. « Quel sens de la démocratie » a observé un courtier de la Lloyd's of London qui visitait nos locaux, en constatant un manque visible de bureaux séparés tandis qu'il parcourait les locaux à aire ouverte du nouvel édifice. Sa remarque concise était plus près de la vérité qu'il ne l'aurait cru, car l'aménagement des surfaces de travail reflétait l'aspect démocratique du fonctionnement de la « société » Cowan. En effet, les anciens employés comme les employés actuels n'ont que de bons mots à l'endroit de la société Frank Cowan et de la camaraderie, de l'ambiance égalitaire et de l'éthique sérieuse qui règnent et qui coexistent dans ce milieu de travail. Certains ont même laissé entendre qu'en réalité ces trois caractéristiques sont mutuellement dépendantes. Il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'une recette gagnante de l'entreprise.

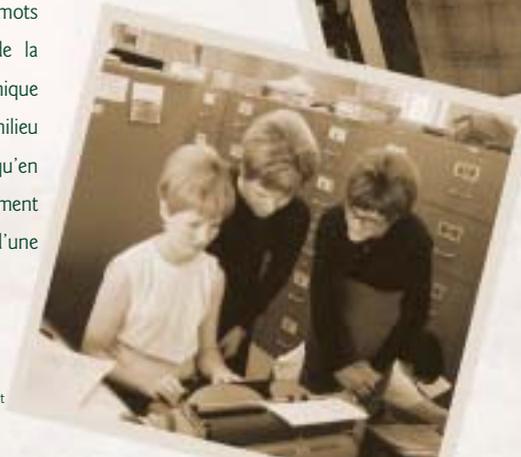
Le calendrier « Cowan Boy », associé à la compagnie pendant des dizaines d'années.



Avis de changement d'adresse, Princeton, 1962



Frances Courtney, 1966.



Etta McDougall (plus tard Etta Talbot), Marie Yungblut et Penny Kovachik, 1967



Frank Cowan, Ralph "Buick" McLaughlin et John Kennedy.



John Kennedy, 1966.

Succès et succession

Les relations de travail positives et la flexibilité à l'échelle de l'entreprise atténuent les charges de travail intenses découlant de transitions au sein des marchés clés bien établis de la Cowan et au sein de l'industrie des assurances à plus vaste échelle. À titre d'exemple, les propriétés scolaires individuelles ayant été les premières à être assurées, l'entreprise était fin prête à réagir lorsque la fusion des conseils scolaires ruraux vers la fin des années 1960 a entraîné la restructuration en profondeur d'un tas de comptes clients. Les modifications périodiques apportées à la Loi sur les municipalités de l'Ontario ont exigé un niveau semblable de souplesse de réaction.

La flexibilité et l'état de préparation ont également été rendus possibles grâce à l'ajout de capacités nouvelles, qu'il s'agisse de personnel ou de produits. La démarche proactive face au service à la clientèle et au développement de produit à la Cowan a été soutenue de façon régulière par l'ajout de nombreux effectifs essentiels. Aussi, l'une de ces phases de croissance est survenue au cours des années 1950 et 1960. Ralph « Buick » McLaughlin, qui se décrivait lui-même comme étant « agriculteur de métier et homme d'assurance par hobby », était un personnage unique. Philosophe de nature, il était également

conseiller pour le canton, préfet du canton de Dereham et membre du conseil du comté d'Oxford.

John Kennedy s'est joint à l'entreprise à titre de vice-président et directeur général. John a joué un rôle instrumental dans le recrutement des collègues de l'industrie Ben Davies, Fred Green et Hank Roy, qui ont contribué à la croissance de l'entreprise de manière considérable.

Lyle Wells s'est joint à l'équipe au début des années 1970. Lyle a occupé de nombreux postes au sein de l'entreprise, dont celui de président et de président du conseil. L'affectation de chaque représentant extérieur à un territoire géographique en particulier est au nombre des accomplissements de Lyle. Le contact systématique qui s'ensuit entre les représentants et leurs municipalités a permis de cultiver et d'entretenir des relations étroites, une marque distinctive de la société Cowan.

L'équipe Cowan a compté tellement d'autres membres clés qu'il serait difficile de les nommer tous. Il serait toutefois difficile de passer sous silence l'apport de certains d'entre eux. Par leur contribution remarquable, John Burrill, Etta Talbot, Dave Reed,



John Clark, Jules Quenneville, Rick Purdy, Sylvia Lawrence et John Quinlan ont assuré le succès continu de l'entreprise.

Le répertoire de Cowan s'est également élargi et ses atouts ont été complétés grâce à un certain nombre d'acquisitions. L'une des premières acquisitions, sans doute la plus audacieuse, et sûrement la plus imposante à l'époque, a été celle de La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord. La société Cowan est devenue actionnaire de cette compagnie au début des années 1960, après avoir transféré plusieurs de ses comptes municipaux à cette entreprise ayant son siège à Montréal et, en l'espace de dix ans, elle a acquis des intérêts majoritaires dans cette même société. La Garantie, dont le mandat consistait à offrir des assurances détournement et vol en 1852, a mis au profit de la Frank Cowan Company Limited sa longue expérience et un nouveau marché. Frank et l'équipe Cowan, reconnaissant les mérites de l'assureur qui en arrachait à l'époque, a remis La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord sur la voie de la rentabilité grâce à une direction soignée et inspirée.

La Frank Cowan Company a franchi un important jalon de son histoire en 1963 lorsque, pour la première fois en trente-cinq ans d'activités, ses primes souscrites se sont élevées à un million de dollars. L'entreprise a organisé une célébration en cet honneur, à laquelle prenait part Bob, le fils de Frank, qui rentrait tout juste de l'Angleterre où il avait passé plusieurs années auprès de la Lloyd's of London. Cette année-là, Bob est entré au service de l'entreprise de son père. En 2003, il célèbre quarantième ans de service. Représentant la troisième génération de la participation familiale chez les Cowan, la petite-fille de Frank, Maureen Cowan, célébrera bientôt vingtième ans de service auprès de la compagnie.



Bob Cowan, 1966



Maureen, Bob et Frances Cowan, 2003.



Photos de déclaration de sinistres.
Cowan Insurance, Port Elgin

La force dans l'adversité

La transaction portant sur La Garantie n'a été que l'une des manifestations des germes de la diversification. Un bref partenariat avec Murray Burns de Paris a été amorcé en 1934 et la F. A. Miller Agency a été acquise en 1945. Parmi les agences qui sont par la suite rentrées dans le giron de la Frank Cowan, ce qui lui a ouvert de plus vastes débouchés pour la production de gammes d'assurance générale, mentionnons Mills and Mills (1981), Read-McVicar (1984) et Kirby-McHugh (1992). La compagnie en était alors venue à exploiter des bureaux de services d'assurance dans le marché de détail à Woodstock, à Burford, à Paris et à Brantford, en Ontario, en plus de son établissement d'« assurance de groupe à polices individuelles » de Princeton.

L'expérience de la Cowan en matière d'investissement dans La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord et l'envergure considérable du projet ont mis en lumière l'avantage qu'il pouvait y avoir à créer une société de portefeuille désignée à des fins de financement des entreprises futures. La restructuration interne de la Frank Cowan Company Limited en 1976 a fourni une belle occasion

de remplir ce mandat et une société d'actionnaires et de placement a été créée sous la forme de la société Princeton Holdings Limited.

L'esprit d'entreprise qui régnait au sein de la société ne se limitait pas au domaine de l'assurance. La Cowan a investi dans plusieurs entreprises industrielles et commerciales tout à fait diversifiées. Même si toutes ces entreprises avaient des points forts qui jouaient en leur faveur, les succès ont été variés. Néanmoins, l'enseignement que la Cowan a pu tirer de ses quelques entreprises vouées à l'échec et la richesse de ces expériences ont servi à compenser les pertes financières et à ajouter aux récompenses rattachées aux nombreux succès.

Tout en se diversifiant, la Cowan a su demeurer fidèle aux principes observés de longue date par l'entreprise. Elle n'a pas perdu de vue le dessein original poursuivi par le fondateur de la compagnie au moment de sa création et a même misé sur cet objectif, c'est-à-dire recruter le meilleur personnel possible pour la prestation des meilleurs services qui soient. Un principe digne de mention, souvent souligné avec une certaine fierté par les employés et les anciens de la Cowan, veut que la philosophie de l'entreprise

consiste à servir les besoins des demandeurs ou ayants droit dans toute la mesure du possible. Les partenariats que la Cowan a établis avec ses assureurs sont tout aussi importants; il s'agit de liens de collaboration essentiels auxquels l'entreprise accorde de la valeur et qu'elle s'efforce continuellement d'honorer. En servant simultanément ses propres intérêts et ceux de ses clients et de ses assureurs, la Cowan n'est pas à la remorque d'objectifs incompatibles. Au contraire, cette formule à trois volets répond le mieux aux desseins de l'entreprise, favorise de nombreux succès probants et permet à la Cowan de mieux affronter les ralentissements cycliques de ses activités.

Des hausses vertigineuses de primes viennent parfois perturber l'industrie des assurances. Souvent attribuables, du moins en partie, à des phases marquées par un nombre croissant de sociétés concurrentes, elles se traduisent par une réduction effrénée des taux. Au cours d'une période de ce genre dans les années 1980, certains courtiers et assureurs ont essaimé et ont lancé de nouvelles gammes d'assurance. Certains ont courtisé les entités publiques en leur offrant des taux considérablement réduits. Cependant, malgré les avantages rattachés à la compréhension unique du secteur public par



Photos de déclaration de sinistres.
Cowan Insurance, Petrolia

Photos de déclaration de sinistres. Cowan Insurance, Bracebridge

la société Cowan et bien que les relations entre la Cowan et sa clientèle étaient solides et le sont encore, d'ordinaire, la perte de certains clients n'a pu être évitée. Vers le milieu des années 1980, les montants imposants adjudés par les cours, facteur combiné à de faibles primes, ont entraîné une nouvelle période d'escalade des primes d'assurance. On a par la suite assisté à une autre période de réduction des taux tout au long des années 1990. Par conséquent, encore une fois nous avons été témoins de hausses considérables des primes, cette fois-ci au cours des premières années du XXI^e siècle. Grâce à ses assises solides, l'entreprise a pu surmonter ces remous, prête à accueillir les clients qui revenaient vers elle le jour où l'avantage Cowan leur apparaissait comme évident.



Frank Cowan Company, Princeton



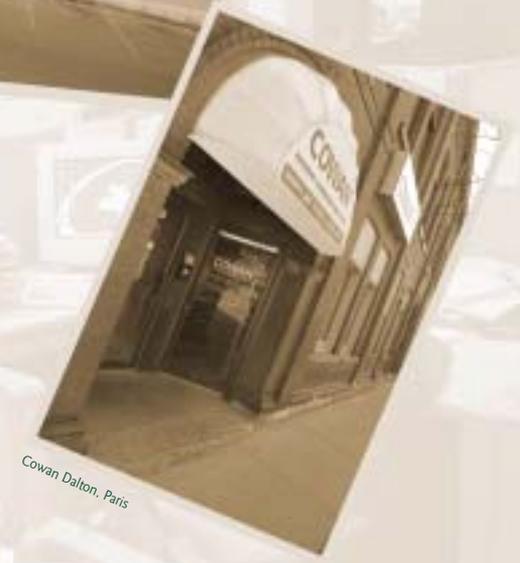
Cowan Wright Beauchamp, Ottawa



Cowan Dalton, Woodstock



Cowan Dalton, Kitchener



Cowan Dalton, Paris

L'empreinte indélébile de la Cowan

La société Cowan a été une entreprise aussi dynamique au cours de la décennie qui l'a menée jusqu'à son soixante quinzième anniversaire qu'elle ne l'a été au cours de toute autre période. L'impulsion permanente la poussant à élargir son champ d'activité a amené la Frank Cowan Company à poursuivre trois importantes collaborations au cours de cette période. Comme ce fut le cas pour certaines acquisitions antérieures, l'entreprise a cherché à étendre la portée de sa marque de service particulière, tout en ajoutant des gammes complémentaires de produits et de services au cœur même de ses activités.

Par suite de l'acquisition en 1996 du bureau d'assurances Bauman McKay de Hamilton, la Cowan a vu ses activités d'assurance de détail atteindre le double. Ces activités ont doublé une fois de plus au moment de l'acquisition en 1999 de la société Dalton and Associates ayant son siège à Kitchener. Fondée dans les années 1960, Dalton and Associates s'est jointe à la Cowan à titre de principal courtier d'assurances I.A.R.D. dans la région de Waterloo et en tant que l'une des sociétés de courtage chefs de file dans tout le sud-ouest de l'Ontario. Les bureaux d'assurance de la Cowan responsables du marché

de détail ont été regroupés sous un même nom, soit la Cowan Dalton Incorporated, dont les bureaux se trouvaient à Woodstock, à Paris, à Brantford, à Kitchener et à Hamilton, sans oublier une société sœur, la Burford Insurance Brokers Limited, à Burford. Un bureau a également été établi à Stratford. En 2002, la Cowan Dalton comptait à peu près 150 employés.

Wright Mogg and Associates de Waterloo est ensuite venue mettre au service de la Cowan vingt ans d'expérience en matière de régimes d'avantages sociaux et de retraite, de ressources humaines et d'actuariat conseil. Acquisée en 2000, la plus vaste firme en son genre du sud-ouest de l'Ontario, Wright Mogg, tout comme la Cowan, était déjà très familiarisée avec les clients des secteurs public et municipal. Cependant, grâce à la Cowan, Wright Mogg a pu bénéficier d'un accès vital aux technologies naissantes de même qu'à d'autres marchés géographiques. La nouvelle entreprise née de cette fusion, Cowan Wright Limited, est demeurée dans les locaux de Waterloo.

Welton Beauchamp, Nixon Inc. d'Ottawa a fait profiter à la société Cowan Wright Limited, nouvellement formée, de ses quelque vingt ans de service

bilingue spécialisé en gestion de l'invalidité et de l'assurance collective, ainsi que de son marché de l'Est de l'Ontario, au moment de la fusion en 2001 des deux entreprises, dont le profil a de ce fait été rehaussé. En effet, la nouvelle société a été promue au rang de plus vaste entreprise en son genre de l'Est de l'Ontario. Cowan Wright Beauchamp a combiné les services qu'offraient les deux entreprises afin de créer un éventail complet d'options d'avantages sociaux, de retraite, d'assurance collective et de gestion d'invalidité et a rassemblé les effectifs des deux entreprises pour former une équipe formidable. L'entreprise comptait environ 150 employés en 2002, répartis dans ses bureaux de Waterloo, d'Ottawa et de Gatineau.

Cowan Wright Beauchamp, Cowan Dalton et la Frank Cowan Company venaient ainsi d'unir leurs forces collectives sous l'égide d'une nouvelle entreprise, le Cowan Insurance Group Limited. Les trois filiales veillent sur tous les aspects des régimes de retraite et des avantages sociaux ainsi que des marchés de détail et de gros au nom de la Cowan et l'aident ainsi à demeurer un chef de file de l'industrie des assurances au Canada.

Frank Cowan, bien que l'extraordinaire histoire de sa vie ait connu un terme en 1994, n'hésiterait pas à reconnaître les nouvelles entreprises nées de ses efforts, et non pas uniquement le nom Cowan qu'elles portent, mais l'empreinte indélébile de la Cowan qui les caractérise. Si l'on considère l'engagement de ces entreprises face à la connaissance de leurs clients, leur créativité intuitive et proactive visant à répondre aux besoins de leurs clients, leur position au premier plan de l'industrie qui découle tout naturellement d'un personnel et d'un service exemplaires, Frank reconnaîtrait sans hésitation la paternité de tous ces aspects.

Merci, Frank

Frank Cowan accordait peu d'importance aux études. Il ne cherchait pas à obtenir des grades supérieurs ni des certificats scolaires. Il serait pourtant carrément faux et absurde de le dépeindre comme un homme sans instruction. Frank était un lecteur avide aux intérêts variés et possédait l'aptitude remarquable d'assimiler et de se rappeler ce qu'il avait lu. Ses connaissances générales sont légendaires, vous diront ceux qui le connaissent. Ses amis et ses collègues avaient observé chez lui une passion pour la politique et une solide compréhension de l'arène politique nord-américaine. Bien que Frank était avare de paroles et plus enclin à l'écoute active qu'aux discours, son talent pour les débats éclairés était bien connu.

Ce n'est donc pas un hasard si une contribution appréciable provenant de la succession de Frank a permis de construire la bibliothèque et le musée de Princeton et du district (Princeton and District Library and Museum). Leur construction ayant pris fin en 1996, Frank avait commencé à promouvoir le projet d'établissements combinés, et ce, des années avant

son décès. Il aurait sûrement apprécié le don versé à sa collectivité adorée. Même s'il n'était pas du genre à accepter qu'on fasse des révérences et des courbettes devant lui, le moins que l'on puisse faire est de lui rendre hommage aujourd'hui pour ses contributions.

Frank était également imperturbable. En fait, peu de gens se souviendront même de l'avoir vu s'emporter (à l'exception sans doute des occasions où il n'arrivait pas à retrouver sa perforatrice à un trou, même en fouillant le bureau de fond en comble). Frank était d'un abord facile et possédait de bonnes manières. Homme au cœur généreux, il ne portait pas de jugements. Il réagissait toujours avec bonhomie aux gaffes et aux étourderies de ceux et celles qui l'entouraient, tout comme à ses propres bêtises.

Frank Cowan possédait des qualités exceptionnelles. Les anciens employés de la Frank Cowan Company Limited et l'ensemble de la collectivité de Princeton l'admirent toujours et honorent sa mémoire.





H o m m a g e à u n h é r i t a g e