



ÉDITION SPÉCIALE: Michel Poirier prend sa retraite La fin de 43 années de carrière chez Coughlin



Le président de Coughlin et associés Ltée, Michel Poirier, a mis fin à une carrière de 43 années en prenant sa retraite le 18 février dernier.

Sous la direction de monsieur Poirier, le petit administrateur de régime d'une demi-douzaine d'employés qu'était Coughlin et associés Ltée s'est transformé en un conseiller national et tiers administrateur d'avantages sociaux comptant 110 employés à Ottawa et à Winnipeg. Sa clientèle s'étend maintenant d'un océan à l'autre.

C'est à titre de commis que monsieur Poirier est entré chez Coughlin et associés Ltée. Mais un an plus tard, il est devenu gestionnaire du bureau

de Montréal, fonction qu'il a exercée jusqu'en 1969. Au fil des années, monsieur Poirier a occupé presque tous les postes de l'entreprise, puis, en 1970, il s'est établi à Ottawa. Nommé gestionnaire de l'exploitation, il a alors pris en charge les opérations de l'entreprise. Quelques mois plus tard, il est entré en fonction en tant que secrétaire-trésorier, poste qu'il a occupé jusqu'à sa nomination à titre de vice-président et de secrétaire trésorier, en 1978.

Monsieur Poirier est devenu président en 1984.

Conformément aux directives de monsieur Poirier, Coughlin a évité les hauts et les bas d'une croissance trop rapide, préférant adopter une stratégie de croissance dynamique, mais fondée sur la stabilité, qui s'est maintenue entre cinq et quinze pour cent par année.

Pour les employés de Coughlin, le mode de gestion préconisé par monsieur Poirier a engendré des carrières plutôt que de simples emplois, surtout en ce qui a trait à l'évaluation des réclamations, à l'administration, à la consultation et aux finances. Ces domaines exigent un niveau élevé de formation, de compétence et de professionnalisme qui ne s'acquiert qu'au fil des années.

Coughlin doit aussi à monsieur Poirier sa mission et sa philosophie : son engagement à offrir, à tous les niveaux, un *Service au-delà de vos attentes*^{MC}. Monsieur Poirier a toujours cru que le fait de surpasser les attentes des clients ou des participants ferait boue de neige : un service de qualité supérieure serait récompensé par la satisfaction du client, qui, en recommandant les services

de Coughlin, nourrirait la croissance de l'entreprise.

Encore aujourd'hui, Coughlin mise sur la qualité. Qu'il s'agisse de traiter une réclamation individuelle ou de mettre sur pied un régime d'avantages sociaux pour une entreprise qui emploie des milliers de personnes, Coughlin se distingue des autres fournisseurs et consultants par son engagement à offrir un service personnalisé.

En février 2003, monsieur Poirier et les cadres supérieurs de l'entreprise ont enclenché la passation des pouvoirs à l'équipe de direction, qui se compose notamment des personnes suivantes :

- **Brian Bockstael**,
vice-président, Ottawa;
- **Kirby Watson**,
vice-président, Winnipeg;
- **Mark T. Hogan**,
vice-président;
- **Brent Moore**,
vice-président, Informatique;
- **Ken Kaitola**,
directeur, Finance et opérations.

À sa demande, le départ de monsieur Poirier sera souligné modestement, sans tambour ni trompette.

À l'occasion du départ de monsieur Poirier, l'équipe de gestion et les employés de Coughlin et associés Ltée s'unissent pour lui souhaiter une retraite bien méritée pleine de bonheur et de santé. ■