

## Un nouveau bulletin!

C'est avec plaisir que le comité de direction de la Société des FLMI de Québec vous présente la première édition du nouveau bulletin « Le FLMIInfo en bref ». Cette nouvelle publication traitera essentiellement des programmes de formation LOMA. Notre but est de vous informer des nouveaux cours et programmes offerts par LOMA, des nouvelles versions de livres, des supports pédagogiques ainsi que de toute autre nouvelle entourant la formation LOMA.

Nous espérons que vous y trouverez des informations utiles qui vous motiveront à poursuivre vos études. Au nom du comité, j'aimerais vous souhaiter bon succès dans l'obtention d'un titre.

**François Lemieux**

## → Des UFC pour les planificateurs financiers...

Bonne nouvelle! LIQPF a accrédité les 10 cours du programme FLMI et le cours ACS 100 du programme ACS de LOMA. Désormais, chaque planificateur financier qui désirera obtenir des UFC pourra passer ces examens et obtenir 6 UFC par cours sur les 30 UFC qui sont nécessaires tous les 2 ans.

### **Quelle est la procédure pour obtenir ces unités de formation continue?**

- 1 Lors de l'inscription sur LOMANET à un examen de LOMA du programme FLMI ou ACS, il faudra demander que le relevé de notes soit envoyé par courrier (version papier) et non par courriel. Cela sera nécessaire pour entrer en contact avec l'IQPF.

- 2 Après que le planificateur financier a réussi son examen LOMA et qu'il ou elle a reçu son relevé de notes, il faudra faire parvenir celui-ci à l'adresse suivante :

*Institut québécois de planification financière  
Monsieur Luc Barsalou  
4, place du Commerce  
Bureau 420  
Verdun (Québec) H3E 1J4*

**Note : Cette procédure peut être suivie pour tout examen réussi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002.**

## → Projet de tutorat

La Société des FLMI de Québec mettra sur pied d'ici peu un projet d'aide sous forme de tutorat destiné aux étudiants inscrits au programme d'enseignement de l'assurance FLMI. Le rôle de la Société consiste à mettre en contact les étudiants qui désirent obtenir de l'aide avec des tuteurs chevronnés. En plus de donner, par ses explications, un service personnalisé, le tuteur peut même fournir des exercices de révision à l'étudiant. Ceux qui désirent devenir tuteurs n'ont qu'à communiquer par courriel avec Dany LeBœuf à l'adresse [dleboeuf@fin.lacapitale.com](mailto:dleboeuf@fin.lacapitale.com).

## → Nouveau programme PCS (Professional Customer Service)

Depuis le début de l'année 2002, LOMA a introduit trois nouveaux cours menant au titre de PCS. Ce programme a été conçu pour approfondir ses connaissances en matière de service à la clientèle. Il s'adresse plus spécifiquement aux personnes qui travaillent dans un contexte de service à la clientèle. Les cours, qui sont en anglais seulement, couvrent les aspects suivants :

- l'importance de bien comprendre les comportements de la clientèle ainsi que les caractéristiques qui influencent les décisions d'achat;
- la compréhension des éléments à considérer pour améliorer les contacts « clientèle »;
- les différentes stratégies pour mettre en place une gestion des contacts « clientèle » (relationship management).

#### ***Quels sont les préalables?***

Pour obtenir le titre de PCS, l'étudiant doit tout d'abord avoir réussi le programme ACS et suivre les trois nouveaux cours :

- **PCS 391** – Customer Behavior
- **PCS 392** – Customers Contacts – Strategies and Operations
- **PCS 393** – Customer Relationship Management

## ➔ *Qu'est-ce que le programme ACS?*

Le programme ACS permet d'obtenir le titre d'associé. Pour ce faire, il est nécessaire de réussir les 4 cours FLMI suivants :

- **FLMI 280** – Principes des assurances de personnes et de rentes
- **FLMI 290** – Exploitation des compagnies d'assurance
- **FLMI 315** – Aspects juridiques des assurances de personnes (Canada)
- **FLMI 320** – Le marketing des assurances de personnes

#### ***Ainsi que le cours ACS ci-dessous :***

**ACS 100** - Fondements du service à la clientèle

Ce cours a pour but de donner à l'étudiant une connaissance de base des concepts et des stratégies de service à la clientèle.

## *À suivre dans votre prochain FLMIInfo en bref...*

- ➔ Les grandes lignes du programme FLMI...
- ➔ Les cours du programme ainsi qu'un bref résumé de leur contenu ....
- ➔ Nouveaux programmes d'associés offerts par LOMA...
- ➔ Évolution du projet de tutorat...