

Mot de la présidente



Le comité de direction de la Société Loma de Québec est fier de vous présenter l'édition 2009 du journal *Le LOMActualité*. Nous vous présentons dans cette édition une gamme d'articles portant sur les projets réalisés en

2008 ainsi que de l'information sur la formation et les grandes réussites de nos collègues.

La dernière année a été remplie de belles rencontres. En mars 2008, 163 personnes ont assisté à une conférence mémorable donnée par M. Jacques Martel, qui a partagé avec nous sa vision des malaises et des maladies et de leur origine. Cette conférence n'a laissé personne indifférent.

En juin, sous le thème « Le Lys et le Lion : les 400 ans de Québec », nos membres ont pu marcher dans les rues pavées de la vieille capitale en compagnie de M. Eugène-Étienne Taché, de la Compagnie des Six-Associés. Cette activité, réservée aux membres, a attiré 67 personnes.

En septembre, la Société Loma de Québec a souligné la réussite de ses nouveaux diplômés en les invitant à déjeuner au restaurant Le Galopin. Quarante-trois des cinquante-deux nouveaux FLMI

étaient présents. Toujours en septembre, sous le thème « L'attitude des gagnants », le conférencier Pierre Lavoie a ému toute l'assemblée par son humanisme, son courage et sa détermination. Cent quinze personnes ont assisté à cette conférence unique.

Finalement, en novembre, l'assemblée annuelle de la Société a réuni 165 membres pour partager un excellent dîner et écouter le conférencier Jasmin Bergeron nous entretenir des « Relations gagnant-gagnant : première ou dernière impression ». Consultez notre site pour les résumés de ces excellentes conférences.

La société Loma de Québec se distingue

Pour une deuxième année consécutive, la Société Loma de Québec a remporté un prix dans chacune des cinq catégories du concours annuel des prix d'excellence de Loma. Les cinq prix remportés sont le fruit d'un travail acharné et constant de tous les membres du comité de direction ainsi que de plusieurs bénévoles issus de nos différentes compagnies. Ces prix nous ont été présentés lors du congrès de San Diego.

Pour une cinquième année, sous le thème « Une journée réservée à faire le bien », nous avons invité nos membres à participer à une journée de

bénévolat pour venir en aide aux gens dans le besoin. Cette année, nous avons choisi de soutenir la collecte du panier de Noël. Cet événement est organisé depuis plus de 25 ans et parrainé par Tanguay et Provigo. L'objectif est la collecte de denrées qui sont distribuées sous forme de panier d'épicerie à plus de 2 500 familles dans le besoin. Merci aux bénévoles qui ont participé.

Vous trouverez ci-joint le nouveau calendrier des activités pour 2009. Nous sommes persuadés que les conférences 2009 sauront vous intéresser. J'espère que vous serez encore au rendez-vous pour profiter de la formation pertinente qui vous est offerte et de l'occasion de discuter avec des collègues de différents milieux.

En terminant, j'aimerais profiter de l'occasion pour féliciter tous les étudiants qui ont obtenu un titre convoité et encourager tous les autres à poursuivre leurs études en vue d'obtenir les titres ACS, ALMI, FLMI ou encore AFSI et FFSI.

Merci de prendre le temps de nous lire et au plaisir de vous rencontrer à nos prochaines activités!

Chantal Vigneault, FLMI, ACS

COMITÉ 2008 SOCIÉTÉ LOMA DE QUÉBEC



Debout, de gauche à droite

Conseillère
Cynthia Giguère – FLMI, ACS
SSQ Groupe financier

Directeur de la formation
Ian Pelletier – FLMI, ACS
Desjardins Sécurité financière

Secrétaire
Suzette Duchesne – FLMI, ACS
Industrielle Alliance,
Assurance et services financiers

Représentant auprès de LOMA
François Lemieux – FLMI, PCS,
AIAA, AHLC
SSQ Groupe financier

Trésorière
Valérie Garant – FLMI, ACS
Desjardins Sécurité financière

Conseiller
Denis Poisson – FLMI, ACS
SSQ Groupe financier

Directrice du répertoire des membres
Gaétane Bolduc – FLMI, ACS
La Capitale assureur de l'administration
publique inc.

Assis, de gauche à droite

Directeur des communications
Jacques Villeneuve – FLMI, ACS,
PI. Fin.
La Capitale, assureur de l'administration
publique inc.

Présidente
Chantal Vigneault – FLMI, ACS
Desjardins Sécurité financière

Vice-présidente
Sylvie Corriveau – FLMI, ACS
Industrielle Alliance,
Assurance et services financiers

Réussite des examens LOMA 2008

| LOMA | 280 | 286 | 290 | 301 | 316 | 320 | 330 | 351 | 356 | 361 | 371 | 380 | PCS 391 | PCS 392 | PCS 393 | ACS 100 | UND 386 | AAPA 273 | AAPA 283 | AAPA 303 | AAPA 313 | AAPA 323 | ARA 440 | AIAA 200 | | |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|---|---|
| DSF (Sites Lévis/Qué.) | 76 | | 43 | 31 | 17 | 19 | 11 | 7 | 16 | 15 | 20 | | | | 1 | 24 | | | | | | | | | | |
| Industrielle Alliance | 50 | 1 | 25 | 12 | 7 | 12 | 7 | 7 | 19 | 4 | | 1 | | 1 | 1 | 31 | 1 | | | | 1 | | | | | |
| SSQ Groupe financier | 16 | | 6 | 15 | 8 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | | | | | 9 | | | | | | | | | | |
| La Capitale | 1 | | 3 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 3 | 1 | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| Total par cours en 2008 | 143 | 1 | 77 | 59 | 33 | 34 | 23 | 19 | 41 | 23 | 23 | 1 | 0 | 1 | 2 | 65 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total par cours en 2007 | 152 | 1 | 123 | 72 | 20 | 33 | 38 | 41 | 34 | 28 | 26 | 1 | 1 | 3 | 5 | 54 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | |

Tableau résumé des diplômés 2008

| LOMA | FLMI | ACS | PCS | FLHC | AAPA | AIAA | FFSI | | |
|--------------------------------|------|-----|-----|------|------|------|------|--|--|
| Desjardins Sécurité financière | 25 | 25 | 1 | | | | | | |
| Industrielle Alliance | 4 | 7 | 1 | | | | 1 | | |
| SSQ Groupe financier | 3 | 7 | | | | | | | |
| La Capitale | 2 | | | | | | | | |



Liste des fellows

Industrielle Alliance

Josée Labonté
Jean-Sébastien Lapointe
Patrick Lévesque
Jean-Sébastien Pelletier

Desjardins Sécurité financière

Gaétane Bouchard
Line Gigault
Doris Daneau Demers
Martine Grenier
Marie-Claude Allaire
François Bédard
Christine Fortin
Lyne Labbé
Patrick Laliberté
Isabelle Nicole
Marie-Pier Turcotte
Lucie Faucher-Francoeur
André Fortier

La Capitale

Lyne Gingras
Sonia Mercier

Karine Bégin
Alexandre Blanchette
Geneviève Boutin
Sylvie Couture
Caroline Dion
Michel Gilbert
Dominique Girard
Sylvain Laliberté
Steve Maily
Annie Mathieu
Andrée Michaud
Louise Savard

SSQ Groupe Financier

Cynthia C. Giguère
Pascale Roy
Suzan Y. Nadeau-Tari

Liste des ACS

Industrielle Alliance

Anne-Marie Bouchard
Marie-Josée Faucher
Karl Frenette
Jean Frigault
Sylvie Houle
Dominic Lapointe
Agathe Lemieux

Desjardins Sécurité financière

Philippe Audet
Annie Bisonnette
Dominic Blouin
Caroline A. Breton
Colombe Brochu
Vicky Brochu
Nadya Desgagné
Micheline Desjardins
Katherine Ellis
Vicky Gingras
Sandra Jalbert
Carl Lachance
Martine Lessard
Martine T. Lévesque
Marie-Christine Longpré
Odessa Montminy-Lambert
Geneviève Morissette
Daniel Nadeau

Sylvie Parent
Daniel Royer
Marie-Pier Taillon
Sonia Tanguay
Karyne Thériault-Lizotte
Kim Tremblay
Josée Truchon
Katarina Zecevic

SSQ Groupe financier

Lysane Gaulin
Liliane Malouin
Diane Royer
Sonia Gagné
Dominique Thibault
Sylvie Beaulieu
Manon Morel

Liste des PCS

Desjardins Sécurité financière

Sébastien Turcotte

Industrielle Alliance

Suzanne Laliberté

Liste des FFSI

Industrielle Alliance

Majorie Bélanger

Assemblée annuelle 2008 de la Société LOMA de Québec



C'est le 14 novembre dernier qu'a eu lieu, à l'hôtel Plaza de l'arrondissement Sainte-Foy – Sillery, l'assemblée annuelle de la Société LOMA de Québec. Tout d'abord, des sincères remerciements à tous les membres qui se sont consacrés, de près ou de loin, à la société au cours de la dernière année. Lors de la réception d'assemblée annuelle, le directeur aux communications, monsieur Jacques Villeneuve, a fait la présentation des candidats pour le nouveau comité pour l'année 2009.

Sept des dix membres du comité de 2008 ont manifesté leur désir de conserver leur mandat pour une autre année. Nos trois membres sortants sont mesdames Carole Turgeon, Sophie Garon et Francine Hampleman. Madame Turgeon agissait au poste de directrice du répertoire des membres depuis la dernière année. Madame Garon, pour sa part, occupait le poste de directrice de la formation depuis les deux dernières années. Quant à madame Hampleman, elle a occupé différents postes au sein de la société et elle tire sa révérence après huit ans de loyaux services auprès de la société en plus de trois autres années dans les



années 80. Sincères remerciements pour leur précieuse collaboration et pour le succès de leurs réalisations à la Société.

Afin de combler les postes vacants, nous avons reçu trois nouvelles candidatures officielles pour les postes de directeur ou directrice du répertoire des membres et de conseiller ou conseillère, qui étaient à combler pour l'année 2009. Il s'agit des candidatures de mesdames Gaétane Bolduc et Cynthia Giguère et de monsieur Denis Poisson.

Prix LOMAge

La Société LOMA de Québec désirait souligner la contribution remarquable d'une personne qui s'est impliquée dans le milieu de l'assurance et des services financiers dans la grande région de Québec. Pour ce faire, le comité de direction a créé un prix, appelé « **LOMAge** », qui permet aussi à la Société de montrer son implication, son intérêt ainsi que son désir d'être présente dans le domaine de l'assurance et des services financiers.

Pour être admissible au prix, le récipiendaire devait être résident de la grande région de Québec, devait avoir fait preuve d'une implication remarquable dans le milieu de l'assurance à Québec, dans des domaines tels que : formation, promotion du programme LOMA, implication dans le milieu pour favoriser et valoriser le programme LOMA. Il devait également avoir contribué de façon notable à la croissance ou au développement de la Société LOMA de Québec, au programme LOMA (révision de textes, traduction, collaboration avec le siège social de LOMA) et de toute autre façon personnelle remarquable par les membres du bureau de direction de la Société LOMA ou par un assureur de la grande région de Québec.

Le prix LOMAge sera remis chaque année. Pour l'année 2008, le comité de direction de la Société LOMA de Québec a décerné le prix à madame Angèle Savard de l'Industrielle Alliance. Une plaque commémorative a été remise à madame Savard lors de l'assemblée annuelle des membres de la Société LOMA de Québec, le 14 novembre dernier.

Félicitation Angèle!



Si vous croyez connaître un futur candidat au prix LOMAge – une personne qui mérite que l'on souligne son travail, son engagement et son dévouement –, vous pourrez soumettre sa candidature en utilisant le formulaire qui sera inclus dans l'envoi de mise en candidature l'automne prochain.

Jacques Villeneuve

L'effet WOW

C'est le 14 novembre 2008, lors de la 28^e assemblée annuelle des membres de la Société LOMA de Québec et d'un dîner-conférence à l'hôtel Plaza de l'arrondissement Sainte-Foy – Sillery, que monsieur Jasmin Bergeron, réputé conférencier, est venu nous faire vivre une vraie « rigolothérapie » en nous entretenant de l'effet **Wow**, des attentes et des différences entre la première et la dernière impression ainsi que des perceptions trompeuses de l'être humain. En voici un résumé.



L'effet WOW : Les facteurs qui influencent la satisfaction des collègues

La base du WOW : les attentes

- La satisfaction est mesurée par la différence entre ses attentes et sa perception des résultats!

La règle d'or : abaisser les attentes de vos collègues pour mieux les impressionner

- Les suivis d'appels, les délais, les promesses et les amours...

Gérer les perceptions

- Qu'est-ce que vos collègues apprécient? — Leur perception de ce que vous faites
- Assurez-vous que vos collègues sachent tout ce que vous faites pour eux!

L'équation du WOW

- Promettez moins ou promettez rien + faites en plus et montrez-le = **WOW**

Qui se ressemble, s'assemble! — Soyez un caméléon

- S'adapter à la vitesse de la voix, au vocabulaire, aux intérêts, etc.

Après une rencontre, qu'est-ce qu'on retient le plus?

- La dernière impression — L'important, c'est finir fort

Le plus grand WOW : votre enthousiasme

- Comment allez-vous? — Fantastique!



Nouvelles de LOMA

Bonjour et bonne année à toutes et à tous,

L'année 2009 commence sous le signe de la nouveauté chez LOMA. Une nouvelle version du matériel d'étude du cours LOMA 301 – *Administration de l'assurance*, vient tout juste d'entrer en vigueur en version française.

Toutefois, ce sont dans les cours offerts en anglais que vous remarquerez le plus de changements. LOMA s'apprête à sortir en début d'année deux nouveaux cours en ligne appelés les *Need 2 Know*. Ces deux cours sont révolutionnaires et vous en serez encore plus convaincus après en avoir vu une simple démonstration.

Je vous présente donc le nouveau cours LOMA 281 – *Meeting Customer Needs with Insurance and Annuities* et le cours LOMA 291 – *Improving the Bottom Line: Insurance Company Operations*. Ces deux cours interactifs donnent aux employés des compagnies de l'industrie des services financiers des notions essentielles qui les aideront non seulement à progresser dans leur carrière, mais qui aideront aussi leur compagnie à atteindre les résultats financiers qu'elles visent.

Je vous invite donc à visiter le site de LOMA à l'adresse suivante : <http://www.loma.org/n2k/n2k.asp> et à me contacter si vous avez la moindre question.

Toute l'équipe de LOMA se joint à moi pour vous souhaiter une bonne année 2009. Comme toujours, n'hésitez pas à communiquer avec moi pour toute question, et bonne étude!

Marie Lavigne, FLMI, PCS
Responsable des programmes en français
Division d'éducation et de formation, LOMA
Téléphone : 770 984-3743
Télécopieur : 770 984-3742
Courriel : Marie.Lavigne@loma.org
Internet : www.loma.org

Nouvelles du programme de tutorat de la Société LOMA de Québec

Le programme de tutorat de la Société LOMA de Québec est en pleine santé encore cette année! Le nombre d'inscriptions a été de 463 étudiants en 2008. En 2009, nous espérons maintenir, et même augmenter, ce haut niveau de participation! Nous poursuivons donc nos efforts de promotion du programme afin que les employés qui désirent avoir du soutien tout au long de la session soient au courant que c'est possible et que c'est bénéfique d'utiliser le programme de tutorat à cette fin.

Nous tenons à spécifier que le taux de réussite aux examens par les étudiants inscrits à notre programme de tutorat frôle le 100 %, et ce, à notre grand bonheur! Je tiens à remercier les tuteurs pour leur excellent travail.

De plus, dans le but de toujours vous offrir le meilleur service possible, nous sollicitons votre collaboration : faites-nous part de vos commentaires! En plus de nous aider à améliorer notre programme, vos commentaires sont source de motivation et d'inspiration pour les tuteurs! En terminant, notez que la « grille d'évaluation » est disponible sur le site de la Société LOMA de Québec (www.loma-quebec.ca), dans la section *Formulaire* de la rubrique *Formation*.

Société LOMA de Québec - programme de tutorat

| COURS | Hiver 2008 2007-11-01 au 2008-06-30 | Automne 2008 2008-07-01 au 2008-10-31 | Total |
|--------------|---|---|------------|
| ACS 100 | 28 | 29 | 57 |
| FLMI 280 | 64 | 75 | 139 |
| FLMI 290 | 37 | 32 | 69 |
| FLMI 301 | 31 | 16 | 47 |
| FLMI 316 | 14 | 7 | 21 |
| FLMI 320 | 23 | 9 | 32 |
| FLMI 330 | 14 | 11 | 25 |
| FLMI 351 | 10 | 6 | 16 |
| FLMI 356 | 20 | 7 | 27 |
| FLMI 361 | 11 | 3 | 14 |
| FLMI 371 | 10 | 6 | 16 |
| Total | 262 | 201 | 463 |

De gauche à droite :
Sophie Garon (SSQ), Valérie Garant (DSF),
François Lemieux (SSQ), Angie Campbell
(LOMA), Sylvie Corriveau (IA), Chantal
Vigneault (DSF).

Absents sur la photo :
Suzette Duchesne (IA), Francine
Hampleman (R3D), Carole Turgeon
(La Capitale AAP), Jacques Villeneuve
(La Capitale AAP), Ian Pelletier (DSF).

Vous désirez être tuteur?

La Société LOMA de Québec est toujours ouverte pour recevoir la candidature de nouveaux tuteurs. Toute personne intéressée doit remplir le formulaire à cette fin en ligne disponible sur notre site Internet, sous la section *Formulaire* de la rubrique *Formation*. Les candidats ayant les qualités requises pour devenir tuteurs et ayant préparé adéquatement le matériel de d'autoapprentissage pour les étudiants seront évalués à la fois par le directeur de la formation et par un autre membre du comité de direction de la Société.

Veuillez noter qu'il n'y aura qu'un seul tuteur par cours par entreprise et un maximum de deux tuteurs par cours. Si des renseignements complémentaires vous sont nécessaires, n'hésitez pas à visiter notre site Internet, à l'adresse suivante www.loma-quebec.ca, ou à communiquer avec le directeur de la formation, M. Ian Pelletier, au 418 647-5000, poste 4144, ou par courriel, à ian.pelletier@dsf.ca.

Attribution de cinq prix par LOMA

Chaque année, LOMA décerne cinq distinctions aux sociétés qui se sont distinguées dans certaines catégories spécifiques parmi plus de soixante-dix sociétés membres. Pour être admissibles, les sociétés doivent se qualifier à partir de plusieurs critères précis et présenter un document par distinction demandée. Un comité LOMA composé de trois juges analyse chaque demande et détermine si une société se qualifie pour la distinction demandée. La Société LOMA de Québec a présenté un dossier dans cinq catégories et a reçu, pour une deuxième année consécutive, un prix dans chacune des catégories, notamment dans la très honorable catégorie « **Éducation** », où il est difficile de mériter une distinction.

La Société LOMA de Québec remporte donc un prix dans les catégories suivantes :

- **Éducation**
- **Communications et relations publiques**
- **Society Membership**
- **Services communautaires**
- **Réalisation spéciale**

Comme chaque année, LOMA encourage toutes les sociétés de partout dans le monde à présenter leur candidature dans le cadre du concours « Outstanding Society Awards », qui récompense les efforts réalisés par les sociétés dans différentes catégories.

La Société LOMA de Québec a reçu officiellement ses prix des mains de la coordinatrice aux communications de l'équipe de soutien de LOMA, Mme Angie Campbell, lors de l'assemblée annuelle de LOMA. Cette dernière a eu lieu cette année à San Diego les 22, 23 et 24 septembre dernier. Plusieurs membres de la Société LOMA de Québec étaient présents pour recevoir les prix au nom de chacune de leur entreprise.

Félicitations à tous les administrateurs du comité de la Société pour leur apport à ce mérite.



Congrès annuel 2009 de la Société LOMA



Encore une fois cette année, la Société LOMA tiendra son congrès annuel relativement aux services financiers et à l'assurance en général. À cette occasion, les nouveaux diplômés d'un titre de fellow de LOMA seront honorés lors d'une magnifique soirée. La programmation du congrès prévoit des conférences données par des gens inspirants et qui offrent une analyse et une vision intéressantes des services financiers et de l'industrie de l'assurance à notre époque.

Cette année, le congrès se tiendra à Orlando, en Floride. Pour être admissibles, les étudiants doivent avoir obtenu leur diplôme LOMA avant le 27 août 2009. Certains détails peuvent être différents, selon les compagnies, pour l'inscription au congrès annuel. Nous vous invitons à communiquer avec vos responsables des ressources humaines pour vérifier les règles en cours pour chacune de vos compagnies.

Sur ce, bonne étude et bonne chance!

Activité de bénévolat à la Maison Partage

Le samedi 22 NOVEMBRE 2008

« La » journée réservée à faire le bien

Encore une fois, cette année, nous avons répété notre activité de bénévolat. Nous avons alors choisi la Maison Partage. Pour ceux qui ne la connaissent pas, la Maison Partage collecte des denrées qui sont distribuées sous forme de panier d'épicerie à plus de 2 500 familles dans le besoin. Ces familles doivent être recommandées par un organisme et elles doivent payer un prix minimum pour leur panier de nourriture. La Maison Partage est née en 1978 d'une initiative visant à sensibiliser les jeunes à la pauvreté dans leur milieu.



La journée de bénévolat a eu lieu le samedi 22 novembre dernier. Trente-cinq bénévoles, membres de la Société Loma de Québec, ainsi que des proches ont participé à cette journée. Le travail consistait à préparer le local pour l'ouverture. Les deux étages du local ont été nettoyés (murs, étagères, fenêtres, tapis). Les tables qui servent à disposer

la nourriture ont été montées. Les caisses de nourriture déjà reçues au local ont été déballées et entreposées sur les étagères prévues à cet effet.

Contrairement aux années précédentes, la Maison Partage n'était pas équipée pour recevoir les bénévoles à dîner. Qu'à cela ne tienne! La Société Loma de Québec a offert la pizza pour dîner.

Le travail effectué par nos bénévoles prend habituellement trois journées complètes au personnel de la Maison Partage. Nous avons terminé le travail en début d'après-midi. Un gros merci à tous les participants qui ont généreusement donné de leur temps et contribué à cette journée à faire le bien.

Chantal Vigneault, FLMI, ACS
Présidente, Société LOMA de Québec
Courriel : chantal.vigneault@dsf.ca

Activités à suivre

| | |
|---|-------------------------|
| Musée de la civilisation | 16 juin 2009 |
| L'importance du rêve! | 29 septembre 2009 |
| Congrès LOMA 2009 à Orlando, Floride | 13 au 15 septembre 2009 |
| Assemblée annuelle – Dr Serge Marquis « L'art de la reconnaissance » | 13 novembre 2009 |
| Congrès LOMA 2010 à Las Vegas | 12 au 14 septembre 2010 |
| Congrès LOMA 2011 | À confirmer |

