

Message du président

Franc-parler sur l'importance d'évoluer au fil du temps - Deuxième partie

par Kevin Hunter, président de
GAMA International Canada 2002-2003

Dans la première partie de *Franc-parler sur l'importance d'évoluer au fil du temps* (Automne 2002), je vous ai parlé en toute franchise de divers sujets concernant notre association.

Je vous ai parlé de l'histoire de l'association et je vous ai fait remarquer à quel point les temps avaient changé, tant au sein de l'industrie que de notre association. J'ai abordé la question des effectifs et je vous ai expliqué que nous devons recruter de nouveaux membres pour assurer la survie de l'association. J'ai aussi évoqué le manque de clarté à

l'égard du mandat de l'association : qui elle est, ce qu'elle fait et qui elle représente.

Où en sommes-nous aujourd'hui, quelques mois plus tard?

Affiliation avec GAMA International

Nous poursuivons nos démarches en vue de procurer une valeur ajoutée à nos membres en partie par le biais de notre affiliation avec GAMA International.



Les deux programmes dont nos membres se sont le plus prévalus étant: le récent congrès LAMP qui s'est tenu à San Antonio, Texas, et les conférences téléphoniques du *Field Leaders Forum*. De plus, nous sommes très satisfaits de la réaction des membres à la revue bimestrielle *GAMA*

International Journal. N'hésitez pas à nous faire part de vos impressions et de vos suggestions concernant nos programmes.

Perfectionnement professionnel

Nos initiatives de perfectionnement professionnel gravitent autour de quatre sujets clés susceptibles d'intéresser ceux qui jouent un rôle de leader au sein de l'industrie, soit : encadrement et leadership, recrutement et sélection, expansion des affaires (y compris le marketing, la conformité, la gestion du style de vie et la technologie) et formation et éducation. L'un des grands projets de GAMA Canada vise la création d'un titre de leader, premier titre du genre dans l'industrie. Notre programme portera essentiellement sur les quatre sujets clés susmentionnés et conviendra aux divers réseaux de distribution en place à l'heure actuelle. L'élaboration du programme va bon train. Nous vous donnerons plus de détails à ce sujet au cours des prochains mois et lors de notre conférence annuelle en septembre.

Dans ce numéro

- 3 Êtes-vous un dirigeant ou un leader?
- 4 Les gagnants des prix 2003
- 6 Petit guide de la critique constructive
- 8 FAQ de GAMA International du Canada

Message du président (suite)

Programme de prix

Afin de répondre aux besoins des divers réseaux de distribution et d'inclure un plus large public, le Conseil d'administration travaille d'arrache-pied à la restructuration de notre prestigieux programme de prix. Détails à venir!

Conférence annuelle

Le comité organisateur a concocté un programme *du tonnerre* pour la conférence de cette année. Nous avons réuni certains des plus grands talents de l'industrie et leur avons demandé de vous raconter leur histoire, en l'occurrence leurs accomplissements, mais aussi de vous dire **comment** ils s'y sont pris et ce que vous pouvez faire pour semer la réussite sur votre chemin.

De plus, nous continuons sur notre lancée pour favoriser un climat plus détendu et plus désinvolte en organisant plus d'activités divertissantes. Le lundi 15 septembre prochain, après sa conférence, Jeff MacInnis, aventurier et explorateur canadien, conviera tous les délégués à se joindre à lui dans le cadre d'un **mini Eco-challenge pour renforcer l'esprit d'équipe**. Ne vous en faites pas, l'exercice est davantage axé sur le mental que sur le physique et cela vous changera des réunions traditionnelles qui se déroulent entre quatre murs. Visitez notre site Web à www.gamacanada.com pour en savoir plus sur la conférence et pour vous inscrire. Au plaisir!

En terminant, à la fin de la première partie de cet article, je vous disais que le terme « changement » circule au sein de GAMA, de l'ADCFC et de l'ADAC depuis de nombreuses années. J'ai le plaisir de vous annoncer que, tel que promis à l'automne, les changements se concrétisent et nous sommes en voie de rendre l'association plus forte, plus dynamique et plus représentative. Cependant, nous avons absolument besoin de votre appui constant. Le meilleur moyen de nous aider consiste à parler de GAMA Canada à vos collègues et amis. Ce faisant, vous assurerez la croissance et la vitalité de notre association.

COMMANDITAIRES

GAMA International du Canada tient à souligner la précieuse collaboration des chefs de file énumérés ci dessous :



A division of London Life Insurance Company



National Life



Êtes-vous un dirigeant ou un leader?

par Gary Vikesland, MA LP LMFT CEAP
Employer-Employee.com

Être un dirigeant ou un leader : voilà la question que beaucoup de dirigeants se posent. D'abord, que signifie être un leader? Est-ce bien différent d'être un dirigeant, et est-ce possible d'être à la fois dirigeant et leader?

Définition de dirigeant et de leader :

Essentiellement, le **dirigeant** est celui qui gère les ressources en vue d'atteindre des objectifs préétablis et de réaliser des projets. Par exemple, un dirigeant peut embaucher et former des employés et préparer leur horaire afin que le travail s'accomplisse de la manière la plus efficace et la plus économique qui soit. Le dirigeant échoue s'il n'atteint pas ses objectifs ou s'il ne parvient pas à mener le projet à terme efficacement ou si le coût est trop élevé.

Pour sa part, le **leader** est celui qui prépare des personnes à d'atteindre des objectifs préétablis et à réaliser des projets. Il établit des relations avec ses employés en favorisant la communication, en projetant une image de réussite et en favorisant la loyauté.

Comparaison entre dirigeant et leader :

Dirigeant : Le PDG de la compagnie demande à Sarah, jeune directrice talentueuse, d'embaucher suffisamment de nouveaux employés pour doter la compagnie d'un Service à la clientèle hors pair. Sarah entreprend son nouveau projet avec enthousiasme. Elle recrute seulement les candidats disposés à travailler selon les horaires établis, qui se contentent d'un salaire modeste et qui possèdent de l'expérience dans le domaine du service à la clientèle. Elle forme ses nouveaux employés selon ses attentes et répartit les tâches. Sarah évalue sa réussite en fonction de

l'efficacité du service, du nombre d'appels traités à l'heure et du coût de revient, c'est-à-dire si elle respecte son budget. Cependant, elle n'avait pas prévu que de tous les employés qu'elle a embauchés, seuls quelques-uns resteraient en poste pendant plus de six mois.

Leader : Robert se voit confier la même tâche que Sarah. Il recrute les candidats avec lesquels il croit pouvoir établir une bonne relation de travail, au lieu de retenir seulement ceux qui sont disposés à travailler selon les horaires établis et qui se contentent d'un salaire modeste. Il entend former un groupe d'employés diversifié, dont certains n'ont aucune expérience en service à la clientèle, mais avec qui il croit pouvoir établir un contact personnel. Son programme de formation comporte une bonne part d'exercices pour renforcer l'esprit d'équipe, mais aussi le récit du parcours de modèles de réussite et tient compte des aspirations de chaque employé et de leur perception de ce qu'est un travail satisfaisant. À la fin de la période de formation, Robert répartit les tâches et prépare les horaires de travail. Il évalue sa réussite en fonction de l'efficacité du service et du coût de revient, mais aussi en fonction du taux de rotation du personnel, du moral et des progrès des employés. Il est fier lorsque l'un de ses employés obtient de l'avancement une année ou deux après avoir été embauché.

Un dirigeant peut-il être un leader et vice versa?

La réponse est oui. Les qualités requises pour être un leader ou un dirigeant ne sont pas mutuellement exclusives. Un leader qui n'a que des talents de leader n'est pas efficace quand vient le temps de vérifier les feuilles de temps, d'évaluer les employés et de gérer les vacances, des tâches que les dirigeants doivent accomplir au moment opportun. De même, un dirigeant qui passe le plus clair de son temps à remplir des papiers et à lire des rapports aura des ennuis, puisqu'il ne tisse pas de bonnes relations de travail avec ses employés.

Si vous êtes un dirigeant qui consacre trop de temps à l'administration et pas assez au leadership, je vous suggère de commencer en passant 10 % de votre temps à faire du leadership, puis à augmenter graduellement jusqu'à 25 %. Si vous êtes un leader et que vous préférez le leadership, devenez politicien, embauchez un adjoint qui se chargera de l'administration ou tâchez de consacrer 50 % de votre temps à l'administration.

Les gagnants des prix 2003

PRIX D'EXCELLENCE DE L'AGENCE

★ PEA Or

EN RECONNAISSANCE DES MEILLEURES AGENCES

A.T. Financial Group

★ Jeff Tse, CFP

Canada Life

★ Lloyd A. Litke, CFP, CLU, CH.F.C.

Clarica

★ Perry D. Badham

Murray F. Baker, CFP

Allen Casey, CFP, CLU, CH.F.C.

David P. Cechini, CFP, CLU, CH.F.C.

Frank Chow

Philip G. Dupuis, CLU, CH.F.C.

★ Bruce M. Field, CLU, CH.F.C., BA

R. Allan Fiske

★ Rodger J. Flemming

★ Richard L. Frayn, CLU

★ Bill Gallagher, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Derek S. Good, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Steven L. Gross, CFP, CLU, CH.F.C.

Ralph A. Hanoski

Neil C. Hanson, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Kevin V. Hunter

Martial Joseph, PFA, AVA

★ Brian R. Kilback, CFP, CLU, CH.F.C.

Yvan Michaud, AVC

Kenneth L. Nesbitt, CFP, CLU, CH.F.C.

Carl Ostridge, CLU

★ Gus K. Pappas, CFP, CLU, CH.F.C.

Clarence Power

★ Robin J. Rankine, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Bruce A. Rayment, CLU

★ Louis E. Rivard, CLU

Ghislain Roy, AVA, AVC, PI.Fin.

Bhagwant S. Sidhu, CFP

★ Richard S.W. Smedstad

★ Allan Smyth, CLU, CH.F.C.

★ Gerd U. Stucke

Desjardins Financial Security

★ Richard Martel, CFP, CLU, CH.F.C.

Equinox

★ Karl J. Krokosinski

Liberté 55

Alan R. Broadbent, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Stephen Elliott, CFP, CLU, CH.F.C.

Russell Gillman, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Arthur J. Jefferson, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Mark C. Keirstead, CFP, CLU, CH.F.C., RHU

★ Floyd Ruskin

Jean-Francois Villeneuve, PI.Fin.

La Great-West

★ Raymond Darveau, PFA, AVA

Services financiers La Laurentienne

★ Jean-Yves St-Pierre, PFA, AVA, C.FIN.A.

★ Janet Taylor, CFP

RBC Insurance

Andrew K.C. Lam

PRIX NATIONAL DE GESTION

EN RECONNAISSANCE DES RESPONSABLES D'AGENCES

A.T. Financial Group

Jeff Tse, CFP

Canada Life

Lloyd A. Litke, CFP, CLU, CH.F.C.

Clarica

Perry D. Badham

Murray F. Baker, CFP

Allen Casey, CFP, CLU, CH.F.C.

David P. Cechini, CFP, CLU, CH.F.C.

Frank K.Y. Chow

Philip G. Dupuis, CLU, CH.F.C.

Bruce M. Field, CLU, CH.F.C., BA

R. Allan Fiske

Richard L. Frayn, CLU

Bill Gallagher, CFP, CLU, CH.F.C.

Derek S. Good, CFP, CLU, CH.F.C.

Steven L. Gross, CFP, CLU, CH.F.C.

Ralph A. Hanoski

Neil C. Hanson, CFP, CLU, CH.F.C.

Kevin V. Hunter

Brian R. Kilback, CFP, CLU, CH.F.C.

Yvan Michaud, AVC

Carl Ostridge, CLU

Gus K. Pappas, CFP, CLU, CH.F.C.

Clarence Power

Robin J. Rankine, CFP, CLU, CH.F.C.

Bruce Rayment, CLU

Louis E. Rivard, CLU

Ghislain Roy, AVA, AVC, PI.Fin.

Bhagwant S. Sidhu, CFP

Richard S.W. Smedstad

Gerd U. Stucke

Desjardins Financial Security

Richard Martel, CLU, CFP, CH.F.C.

Equinox Financial

Karl J. Krokosinski

Freedom 55 Financial

Stephen R. Elliott, CFP, CLU, CH.F.C.

Russell Gillman, CFP, CLU, CH.F.C.

Brent Huston

Arthur J. Jefferson, CFP, CLU, CH.F.C.

Mark C. Keirstead, CFP, CLU, CH.F.C., RHU

Randy Kerman, CFP

Floyd Ruskin

La Great-West

Raymond Darveau, AVA, PI.Fin.

RBC Insurance

Andrew K.C. Lam

Services financiers La Laurentienne

Jean-Yves St-Pierre, PFA, AVA, C.FIN.A.

PRIX DE L'ESSOR PROFESSIONNEL

★ PEP Or

EN RECONNAISSANCE DES GESTIONNAIRES

A.T. Financial Group

★ Jeff Tse, CFP

Canada Life

★ Lloyd A. Litke, CFP, CLU, CH.F.C.

Clarica

★ Nuno Alexandre

★ Perry D. Badham

★ Murray F. Baker, CFP

★ James Brooks, CFP

★ Allen E. Casey, CFP, CLU, CH.F.C.

★ David P. Cechini, CFP, CLU, CH.F.C.

Richard Chartrand

★ Frank K.Y. Chow

★ John P.L. Chow, CFP

★ Sheila Doll

★ Philip G. Dupuis, CLU, CH.F.C.

★ Bruce M. Field, CLU, CH.F.C., BA

★ R. Allan Riske

★ Adrian Fung, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Bill Gallagher, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Derek S. Good, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Neil D. Graham

★ Steven L. Gross, CFP, CLU, CH.F.C.

★ John Haliburton, CFP

★ Ralph A. Hanoski

★ Neil C. Hanson, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Patricia M. Hanson, CLU, CH.F.C.

Michelle Hetherington, CFP

★ Bev Holt

★ Tamara Humphries, CFP

★ Kevin V. Hunter

★ Paul Isaacson, CFP, CLF

★ Martial Joseph, PFA, AVA

★ Brian R. Kilback, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Bhupendra Kuntawala B.A., CLU, CH.F.C.

★ Nina W.K. Lau

★ Steward K.S. Law

★ Salvatore A. Lentini

★ David Lim, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Ping Mah

Johan (Joe) Mares, CLU

★ David A. Martel

★ Lynn McLaughlin, CLU, FLMI, BA

★ Yvan Michaud, AVC

★ Dale Milne

★ James D. O'Reilly

★ Carl Ostridge, CLU

★ Gus K. Pappas, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Diane Pettipas, CFP, CLU

★ Clarence Power

★ Robin J. Rankine, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Bruce A. Rayment, CLU

★ Kevin Reid

★ Louis E. Rivard, CLU

★ Ghislain Roy, AVA, AVC, PI.Fin.

★ Thomas J. Shillington, CLU

★ Bhagwant S. Sidhu, CFP

★ Richard S.W. Smedstad

★ Lina So

★ Kenneth J. Stollon, CFP, CLU

★ Gerd U. Stucke

★ Richard Walsh, CFP, AVC

★ Kevin D. Wiens, CFP

★ Scott Woodman

★ Michael T.K. Yeung

★ Nicolas Zabaneh, CFP, CLU, CH.F.C.

★ Duane Zappitelli

Desjardins Financial Security

★ Richard Martel, CFP, CLU, CH.F.C.

Elfa Insurance Services Inc.

★ Alice P.I. Fung

Equinox Financial

★ Karl J. Krokosinski

Liberté 55

★ Peter Aarssen, CFP, CLU, CH.F.C.

Nithy Ananth

★ Jim S. Fockens, CFP, CLU, CH.F.C., RHU

Mark C. Keirstead, CFP, CLU, CH.F.C., RHU

★ Randy Kerman, CFP

★ Floyd Ruskin

★ Real Veilleux, PI.Fin., C.FIN.A.

RBC Insurance

Fariman Akhavan

Eb Chan

★ John Chan

Dan Clifford

Penny Deming

Angelo Fulco

Jorge Gutierrez

★ Gurnam S. Kalsi

Monica Ly, CFP

Alvin Matthew

Derek W. McClary, CLU, CH.F.C.

★ Vincent K.W. Ng

Frank A. Porreca

Seema Sharma

Gayle Shull

Choung-Jae Sung

Tony Sung, CFP

Raymond Wang

★ Michael Yuen

Petit guide de la critique constructive

par Jamie Walters

Chef de la vision et de la stratégie, Ivy Sea, Inc.

Nous avons tous tendance à critiquer et aimons bien formuler nos critiques. Or, la critique constructive, forme de critique la plus raffinée et efficace, est un art qui n'a rien à voir avec reprendre quelqu'un constamment, faire le tatillon ou adopter une attitude négative. Rien n'irrite plus les gens que des critiques injustes, maladroitement ou non sollicitées. Pourtant, il est parfois essentiel de formuler une critique constructive pour maintenir l'excellence et entretenir des relations durables.

Voici quelques conseils qui, s'ils sont bien appliqués, peuvent faire toute la différence :

Tenir compte de la relation

S'agit-il du mari qui critique son épouse, d'un employeur qui critique un employé, d'un superviseur qui critique un subalterne, d'un chef de projet qui critique un membre de son équipe ou d'un employé qui critique un collègue de travail? Certaines techniques de critique constructive s'appliquent à toutes ces situations, mais, dans tous les cas, le résultat dépend des conventions telles que perçues par les deux parties. Par exemple, un employeur qui critique le rendement d'un employé s'appuie sur les ententes conclues au moment de l'embauche en ce qui concerne le rôle de l'employé et les attentes de l'employeur. Un employé qui critique un collègue doit y aller avec plus de doigté, parce qu'il n'est pas en position d'autorité. Enfin, il faut garder à l'esprit que l'une des priorités consiste à maintenir une relation positive et respectueuse avec la personne une fois le sujet clos!

Vérifier les suppositions

La majorité des gens partent du principe qu'ils ont raison et que les autres ont tort et se donnent pour mission de remettre les autres sur le droit chemin! Du point de vue de l'interlocuteur, la critique est plutôt perçue comme un échange improductif et démotivant. Par conséquent, avant de critiquer quelqu'un, vérifiez vos suppositions concernant la relation, les attentes et la manière dont la personne aborde un projet ou une situation. Par exemple, si vous êtes sur le point de critiquer une personne parce qu'elle " n'écoute jamais ", vous supposez peut-être que vous avez communiqué clairement ou que vous partagez le même point de vue en ce qui a trait aux attentes. Or, ces deux suppositions sont peut-être fausses. En restant à l'affût des suppositions, vous jetterez les bases d'un dialogue plus positif.

Se détendre et se centrer avant la rencontre

Si vous êtes anxieux à l'idée de devoir formuler une critique ou si le comportement ou le rendement de la personne vous frustre ou vous irrite, vous risquez de vous sentir stressé au moment d'aborder la question. Il vaut mieux, en vous inspirant de conseils comme ceux-ci pour replacer la discussion dans son contexte, prendre quelques minutes pour vous détendre, respirer lentement et profondément, vous rappeler le but ultime de la rencontre et la raison pour laquelle vous avez décidé d'émettre une critique. Que vous ayez recours à la prière, à une technique de relaxation ou de pensée positive inspirée de votre athlète favori ou à un livre de psychologie populaire, en faisant un effort pour vous détendre et vous centrer, le ton de la rencontre sera plus positif et vous serez plus adroit et moins agressif.

Faire connaître vos intentions

Avant de formuler une critique, pensez aux raisons qui vous incitent à critiquer l'autre ou à lui dire comment améliorer son comportement ou son rendement. C'est

le test décisif qui vous permet de déterminer si l'objet de la critique est une question de préférence, de méthode de travail, ou pire encore, si vous êtes à la source du problème. Puis, avant de formuler votre critique, faites connaître vos intentions. Par exemple, vous pourriez dire : " Je voulais te parler parce que je veux m'assurer que notre groupe fait un excellent travail et que nous pouvons tous en être fiers " ou " Je ressens le besoin d'aborder la question parce que je suis très frustré et que j'ai l'impression qu'on abuse de ma bonté. Or, je crois qu'il est important d'entretenir une relation de travail positive. "

Clarifier vos attentes

Les attentes vagues ou non dites créent des problèmes au moment de faire une évaluation ou une critique constructive du comportement ou du rendement. En plus de faire connaître vos intentions, vous auriez peut-être avantage à expliquer votre interprétation des ententes de travail et de vos attentes à l'égard de la situation ou du comportement ou du rendement de la personne. Voici ce que cela pourrait donner : " J'avais cru comprendre que tu allais te charger de la coordination des réunions avant vendredi midi et que tu allais me faire part de ces renseignements. "

Poser des questions (et écouter les réponses)

Un autre excellent moyen de recueillir des renseignements qui vous aideront à clarifier vos attentes et à dissiper les malentendus ou les ambiguïtés consiste à poser des questions. Le contraire serait de monopoliser la conversation, ce qui se rapproche dangereusement d'affirmer que vous avez raison sur toute la ligne! Avant de formuler une critique constructive, il vaut mieux poser des questions pour tenter de savoir comment la personne visée a compris son rôle et ses tâches, comment elle a interprété les ententes de travail, ce qu'elle croyait que vous ou les autres attendiez d'elle et ce qu'elle pense de son rendement jusqu'à ce jour. Souvent, en écoutant les réponses, vous prenez conscience de certains détails, ce qui vous permet d'être encore plus constructif dans votre critique.

Adopter un ton respectueux

Ça tombe sous le sens, car rien n'est plus désagréable que de se faire crier après, de se faire faire des reproches ou de se faire sermonner. De plus, tout cela

paraît encore moins constructif si vous avez le sentiment que la personne qui vous critique a un parti pris, se trompe ou est injuste et qu'elle refuse d'écouter votre version des faits. Dans tout échange, plus particulièrement lorsque vous voulez formuler une critique, il importe d'écouter votre interlocuteur, de poser des questions et d'insister sur le fait que vous donnez votre point de vue et que vous ne portez pas de jugement ni d'accusations. Il est beaucoup plus agréable de prendre part à un échange civilisé, où les deux personnes ont l'occasion de parler et d'écouter, plutôt que de se sentir comme au tribunal!

Voir les deux côtés de la médaille

Des études ont démontré que beaucoup de travailleurs se sentent plus critiqués, intimidés ou mis à l'écart qu'appréciés et que bon nombre quittent leur emploi parce qu'ils ont des problèmes personnels avec leurs supérieurs ou leurs collègues. Un bon truc : avant une rencontre au cours de laquelle vous devrez formuler des commentaires à un collègue (y compris un dirigeant ou une personne qui relève de vous), dressez une liste de ce que vous appréciez vraiment chez cette personne. Rappelez-vous qu'il doit s'agir de qualités et que vous devez en énumérer au moins cinq. Une fois que vous aurez fait connaître vos intentions, passez à " ce que j'apprécie vraiment de toi et de ton travail... " avant de passer à l'étape de critique constructive. Vous pouvez aussi conclure en récapitulant les points positifs.

Ce ne sont là que quelques-uns des points à considérer avant de formuler une critique. Vous n'avez qu'à inverser les rôles si vous êtes la personne à laquelle la critique s'adresse!

Félicitations à...

Richard Clayman, FLMI, RHIA, gagnant du concours « Nommez votre bulletin ». Pour sa créativité, Richard mérite un bon de 150 \$ échangeable lors de son inscription à la conférence GAMA. Nous tenons à remercier tous les participants!

FAQ de GAMA International du Canada

Notre nouveau nom et notre nouvelle orientation stratégique ont soulevé des questions. Voici quelques questions et réponses que nous aimerions partager avec nos membres :

Vol. 28, numéro 1

8

Printemps 2003

Q. Qu'est-ce que la relation entre GAMA au Canada et GAMA aux États-Unis va m'apporter en tant que membre?

R. Nous avons formé une alliance stratégique avec GAMA International aux États-Unis. Les deux associations continuent de fonctionner indépendamment, mais travaillent en étroite collaboration et partagent leurs ressources. Nous remettons une partie des cotisations annuelles à l'association américaine en échange du privilège d'offrir à nos membres leur gamme complète de services au tarif réservé aux membres. Autrement dit, lorsque vous adhérez à GAMA Canada, vous devenez membre de deux associations!

Q. Que veut dire l'acronyme « GAMA »?

R. À l'origine, « GAMA » signifiait « General Agents and Managers Association », mais compte tenu de l'évolution de l'industrie ces dernières années, l'acronyme a été abandonné et GAMA est devenu une marque de commerce.

Q. Qu'est-ce que le « LAMP » et que signifie l'acronyme?

R. LAMP est le nom de la conférence annuelle de GAMA International, association affiliée des États-Unis. La première assemblée annuelle s'est tenue en 1963 et, en 1969, l'association a adopté le vocable *Life Agency Management Program (LAMP)*. Au fil des ans, en raison des changements survenus dans l'industrie et de l'élargissement du contenu de la conférence pour répondre aux besoins des divers réseaux de distribution, l'acronyme a perdu son sens et, depuis 1999, la conférence annuelle est communément appelée LAMP.

Q. Quand les prochaines conférences auront-elles lieu?

A. Du 14 au 16 sept. 2003 : Conférence de GAMA Canada, Mississauga, ON
Du 21 au 24 mars 2004 : Conférence du LAMP, Nouvelle-Orléans, LA
Du 19 au 21 sept. 2004 : Conférence de GAMA Canada, Mississauga, ON
Du 13 au 16 mars 2005 : Conférence du LAMP, Atlanta, GA
Sept. 2005 : Conférence de GAMA Canada, lieu à confirmer
Du 19 au 21 mars 2006 : Conférence du LAMP, Orlando, FL
Sept. 2006 : Conférence de GAMA Canada, lieu à confirmer
Du 18 au 21 mars 2007 : Conférences de GAMA Canada et du LAMP, Toronto, ON

Q. Qui devrait adhérer à GAMA?

A. Toutes les personnes qui occupent un poste de leader dans le domaine des services financiers peuvent adhérer à GAMA. Les principaux secteurs de responsabilités incluent : encadrement et leadership, expansion des affaires (y compris le marketing, la conformité et la technologie), recrutement et sélection, et formation et éducation. Voici une liste sommaire des titres de postes de certains de nos membres (nota : cette liste est loin d'être exhaustive) :

Directeur adjoint
 Directeur adjoint régional
 Spécialiste ou consultant des marchés
 Président
 Directeur de centre financier
 Directeur régional des comptes
 Spécialiste ou directeur de la formation

Remerciements...

GAMA International du Canada tient à remercier Desjardins Sécurité financière, qui se charge de la traduction de notre bulletin en 2003, pour sa générosité et sa précieuse collaboration.

Directeur régional des ventes
 Directeur de l'exploitation des marchés
 Agent général gestionnaire
 Directeur ou spécialiste en recrutement
 Associé directeur ou directeur
 Directeur régional
 Vice-président

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions. Écrivez-nous à info@gamacanada.com ou composez le (905) 469-1531 ou sans frais le 1 866 525-5004.



IDEAS THAT WORK: THE "HOW TO..." CONFERENCE

...for industry leaders in financial services distribution management



September 14-16, 2003

Delta Meadowvale Resort & Conference Centre •
Mississauga, Ontario

Les places sont limitées... réservez la vôtre aujourd'hui !
 Pour les détails de la conférence – y compris les biographies des conférenciers – ou pour vous inscrire en direct, visitez l'adresse suivante www.gamacanada.com.

À noter : la conférence est en anglais seulement



Le leadership en action

Publié par
 GAMA International du Canada
 #11-1155 North Service Road West
 Oakville, ON L6M 3E3

Téléphone : (905) 469-1531 ou 1 866 525-5004
 Télécopieur : (905) 847-8840

Pour tous renseignements, communiquer avec
 Janis Pethybridge, Directrice exécutive
 au (905) 469-1531 ou janis@gamacanada.com

Conception et design par VLO Desktop Designs
 Téléphone : (905) 751-1027 • vosborne@aci.on.ca