

# La MMQ poursuit sa croissance

**Linda Daoust**  
**Directrice générale et chef de l'exploitation**  
**La Mutuelle des municipalités du Québec**

La Mutuelle des municipalités du Québec (MMQ) a connu un autre excellent exercice financier en 2009. Parmi les points marquants de l'année, je retiens le versement de notre deuxième ristourne, nos investissements accrus en prévention, le service attentionné offert à nos membres-sociétaires par nos courtiers et souscripteurs et l'accroissement du taux de satisfaction à l'égard de notre service de l'Indemnisation.

Notre croissance s'est poursuivie en 2009. Au 31 décembre, nos primes souscrites s'établissaient à 27,7 millions de dollars, en hausse de 6,3 % par rapport à l'exercice précédent, et nous comptons 18 membres-sociétaires de plus qu'en 2008 pour un total de 947. L'avoir des membres-sociétaires, quant à lui, totalisait 16,6 millions de dollars en hausse de 6 %, et ce, soustraction faite du versement de notre ristourne de 3,5 millions de dollars. Au total, 6,5 millions de dollars ont été redistribués aux membres-sociétaires depuis 2008.

## Prévention

La culture de prévention que nous avons développée depuis 2003 est de plus en plus florissante. Encore cette année, nous avons mis grand soin à appuyer nos membres-sociétaires en investissant tout près de 3 % de nos primes souscrites dans des initiatives de prévention, lesquelles se sont traduites, entre autres, par de nombreuses visites de nos conseillers sur le terrain, par notre campagne d'inspections thermographiques ou encore par notre programme de formation et nos ateliers de perfectionnement. Bien que nous ne puissions quantifier les retombées celles-ci, nous savons de manière implicite qu'elles contribuent à prévenir un grand nombre de sinistres.

Nos investissements en matière de prévention se poursuivront donc à ce rythme en 2010. Nous enrichirons notre offre en suivant les tendances observées par notre service de l'Indemnisation. De plus, nous continuerons de travailler avec les différentes associations du monde municipal avec qui nous ciblerons tout particulièrement

les besoins des nouveaux élus et des gestionnaires.

## Souscription

Nous demeurerons aussi très actifs sur ce front en 2010. La collaboration que nous avons développée avec nos courtiers permet à tous nos membres-sociétaires de bénéficier de la meilleure couverture possible. De fait, au quotidien, chaque appel devient une invitation à l'écoute et à l'action. Conséquemment, nous entendons réviser entièrement La Municipale<sup>MD</sup>, notre police d'assurance exclusive, et y greffer de nouvelles options afin de pouvoir répondre à un ensemble de besoins encore plus vaste.

## Indemnisation

Sachant l'importance que revêt la qualité des règlements de sinistres aux yeux de nos membres-sociétaires, nous nous sommes efforcés, depuis que nous avons centralisé cette fonction, de recruter les meilleurs candidats, d'inculquer nos valeurs à nos fournisseurs et de respecter les normes de service élevées que nous nous sommes fixées. Nos efforts portent visiblement leurs fruits. Depuis l'année dernière, le taux de satisfaction de nos membres-sociétaires ayant traité avec notre service de l'Indemnisation est passé de 95 % à 98 %.

Je suis heureuse de constater que ce service contribue déjà à faire une véritable différence auprès de nos membres-sociétaires, bien qu'il ne compte que trois années d'activité.

## Plus énergique que jamais

Au terme de ce tour d'horizon, j'éprouve une grande et légitime fierté à être associée à la MMQ. Je suis ravie de voir comment une idée d'abord issue d'un groupe restreint a réussi à prendre de l'ampleur et à engendrer la mutuelle vigoureuse et dynamique que l'on connaît aujourd'hui. Plus énergique que jamais et forte de la maîtrise développée au cours des récentes années, la MMQ peut maintenant aspirer à repousser ses limites pour atteindre son plein potentiel. Personnellement, je crois qu'elle commence à peine à faire parler d'elle. **M**



Linda Daoust

MMQ

*Au total,  
 6,5 millions  
 de dollars ont été  
 redistribués aux  
 membres-sociétaires  
 depuis 2008.*