

Sinistres importants et catastrophes La MMQ s'implique aux côtés de ses membres-sociétaires!

Robert Boucher
**Directeur, services de la Prévention
et de l'Indemnisation**
La Mutuelle des municipalités du Québec

Qu'on pense à la crise du verglas en 1998 ou aux intempéries dévastatrices dans l'est de la province en 2007, l'histoire récente nous l'a démontré : les éléments se déchaînent parfois et entraînent des sinistres de nature catastrophique face auxquels les municipalités et les MRC doivent réagir promptement afin d'en amoindrir l'impact sur les bâtiments et les équipements municipaux et, conséquemment, sur les populations locales.

Fidèle à ses engagements, La Mutuelle des municipalités du Québec (MMQ) s'attache à maintenir un lien de proximité avec ses membres-sociétaires et les accompagne en toute circonstance afin de préserver leurs intérêts, leur patrimoine, leur bien commun et l'équité dans le traitement de leurs dossiers. En tant qu'assureur du monde municipal, la MMQ a défini un plan d'urgence pour ces circonstances extrêmes, dans la mesure où les biens et les équipements municipaux peuvent être endommagés : il garantit notamment le traitement « technique » adéquat de demandes d'indemnisation nombreuses et complexes dans ces situations exceptionnelles (conditions évolutives, procédures et interventions à planifier pour préserver ou restaurer le patrimoine municipal, etc.). Cependant, ce plan ne se substitue en rien aux procédures relevant de la Sécurité civile, par exemple en cas d'inondations d'habitations provoquées par la crue des rivières.

Grâce à la mise en place d'un centre d'appel dédié à la prévention et à l'indemnisation, accessible sept jours sur sept, et ce, 24 heures sur 24, les membres-sociétaires sont assurés de contacter des intervenants compétents et disponibles : la bonne prise en compte des différents paramètres (description du sinistre et des dégâts, identification des

parties impliquées, etc.) et la bonne classification des dommages selon le niveau d'urgence requis permettent le déclenchement des mesures appropriées, allant d'un suivi quotidien jusqu'à la mise en place d'un bureau temporaire de règlement sur les lieux de la catastrophe, voire le versement de paiements anticipés pour permettre les travaux d'urgence. Après ces premières analyses suivent les procédures d'enquête, d'évaluation et de règlement pour tous les sinistres couverts par la police d'assurance et l'appel aux experts qualifiés nécessaires, présents partout au Québec.

Attachée à réserver un service de qualité à ses membres-sociétaires, la MMQ va encore plus loin et accompagne ces derniers tout au long du processus de règlement du sinistre. Le rôle des courtiers Ultima, avec lesquels les membres-sociétaires développent une relation privilégiée, est donc primordial à cet égard, et la qualité de leur collaboration avec le service de l'Indemnisation de la MMQ garantit que les informations soient efficacement transmises aux réviseurs responsables des dossiers d'indemnisation. Respectant les mêmes engagements de sérieux et de professionnalisme, d'autres collaborateurs de la MMQ et partenaires externes sollicités s'attacheront aussi, en de telles circonstances, à répondre aux besoins des membres-sociétaires et à faciliter le règlement des litiges.

Nul ne souhaite vivre une telle expérience, dont les effets perturbent le fonctionnement des équipes de travail ainsi que la vie personnelle et professionnelle des personnes touchées. Il est important de se préparer à ces situations de crise et de s'entourer de partenaires fiables et compétents, notamment en termes d'assurances, qui apporteront alors un soutien efficace et constructif. La MMQ est ce partenaire. **M**



Robert Boucher

MMQ