

## Expertise et soutien personnalisé en cas de sinistre La MMQ toujours à vos côtés!

**Robert Boucher**

**Directeur, services de la Prévention  
et de l'Indemnisation**

**La Mutuelle des municipalités du Québec**

Personne ne souhaite être victime d'un accident, d'un feu ou d'un quelconque sinistre, ni être responsable de son déclenchement. De même, être reconnu coupable d'une erreur grave ayant causé un préjudice à autrui n'est agréable pour aucun organisme ni aucun membre de son personnel.

Quels qu'en soient la cause et les effets, tout sinistre survenant au sein d'une organisation en perturbe le rythme de travail et l'efficacité. C'est bien sûr le cas lorsqu'un tel événement se produit au sein d'une municipalité ou d'une MRC, et le soutien efficace des différents partenaires impliqués dans la résolution de ce problème s'avère très important.

En tant qu'assureur du monde municipal, La Mutuelle des municipalités du Québec (MMQ) a pleinement conscience de son rôle d'accompagnateur et d'intervenant-clé dans ces circonstances difficiles, où l'amateurisme n'a pas sa place.

Dirigé par M. Robert Boucher, le service de l'Indemnisation de la MMQ s'appuie sur une équipe dédiée, tournée vers la satisfaction de ses membres-sociétaires. Secondés par une adjointe et deux responsables du Service à la clientèle spécialement formés pour assister les membres-sociétaires et les accompagner en cas de sinistre, cinq réviseurs d'expérience répondent en tout temps aux besoins exprimés. Respectant les engagements formels auxquels ils souscrivent à l'instar de tous les collaborateurs de la MMQ et leurs sous-traitants, les réviseurs prennent en charge le traitement personnalisé de ces dossiers toujours délicats. Ils sont épaulés sur le terrain par les enquêteurs, les juristes et les experts sélectionnés et mandatés par la MMQ qui, eux aussi, incarnent ses valeurs. Cet accueil professionnel est bien sûr assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, mais il est également possible de procéder à la déclaration d'un sinistre en ligne, directement sur le site Web de la MMQ.



MMQ

### **Service de l'Indemnisation de la MMQ**

Dans l'ordre habituel, rangée du bas: **Denise Lamy, Darquise Girard, Mireille Landry**  
Rangée du haut: **Manon Duguay, Robert Laplante, Geneviève Gélinas,**  
**Jacques Rousseau, Marlene Morton, Robert Boucher**

Un sceau de qualité est ainsi apposé sur tout ce qui vous importe: respect des délais lors des réclamations, transparence et équité dans le traitement des sinistres, recours rapide aux expertises requises afin de faire valoir au mieux les intérêts du membre-sociétaire, et ce, même si le montant du sinistre est inférieur à la franchise déterminée par contrat.

La démarche d'accompagnement et de conseil de la MMQ va même encore plus loin: travaillant en collaboration avec nos experts en prévention et nos collaborateurs du service de la Souscription, l'équipe de l'Indemnisation procède périodiquement à l'analyse des informations disponibles sur les municipalités, les MRC et les régies inter-municipales et, selon les tendances identifiées, élabore des mesures de prévention adéquates. La sensibilisation des membres-sociétaires à ces problématiques et leur vigilance accrue contribuent ensuite à réduire notablement le nombre et la gravité des sinistres, pour le bénéfice de tous les membres-sociétaires.

Grâce à ce dispositif, la MMQ se démarque une fois de plus des assureurs commerciaux traditionnels, reste à l'écoute des besoins évolutifs de ses membres-sociétaires et, misant sur les valeurs de proximité et d'accompagnement, développe et actualise pour eux des produits et services sur mesure. **M**