

## CHRONIQUE ASSURANCE

Linda Daoust

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

### La MMQ, ses membres-sociétaires et les courtiers d'assurances Ultima : un trio performant

En assurance comme dans les sports, le succès résulte en grande partie du travail d'équipe. La Mutuelle des municipalités du Québec (MMQ) en est un bel exemple. Ses succès enviables et ses solides résultats financiers ne sont pas le fruit du hasard. Plusieurs joueurs y ont contribué, en particulier les membres du trio performant que forment la MMQ elle-même, ses membres-sociétaires et ses courtiers d'assurances.

Pour apprécier pleinement le rendement de ce trio, il importe de comprendre le rôle de chaque joueur. Voyons d'abord les membres-sociétaires de la MMQ. Ils connaissent à fond les particularités de leur municipalité, MRC et régie intermunicipale. Ils se sont donné, il y a maintenant tout près de quatre ans, un outil pour mieux gérer leurs risques et mettre un frein à la hausse des primes en assurance des municipalités. Cet outil, c'est la MMQ, un autre joueur du trio qui leur offre des protections d'assurance adaptées à leurs besoins spécifiques, une tarification stable, un soutien spécialisé en matière de prévention et éventuellement une part des surplus qu'elle réalise.

Reste à définir le rôle du courtier, et c'est ce à quoi nous nous attarderons dans cet article.

#### Un joueur de centre expérimenté et efficace

Les courtiers qui distribuent les produits de la MMQ sont membres du Groupe Ultima, lequel a géré un programme d'assurance des municipalités pendant 20 ans avant de devenir le représentant autorisé de la MMQ. En raison de leur affiliation de longue date à ce regroupement, ces courtiers sont très au fait du fonctionnement, des obligations et des particularités des municipalités, des MRC et des régies intermunicipales. En somme, ils sont les spécialistes de l'assurance des municipalités au Québec.

Tel un joueur de centre, les courtiers Ultima exercent un rôle pivot. Leur rôle à l'égard des membres-sociétaires de la MMQ consiste notamment à :

- Évaluer leurs besoins d'assurance et déterminer les protections appropriées;
- Proposer des solutions lorsque certains besoins exigent davantage que des protections standards;

- Répondre à leurs questions;
- Rassembler les informations nécessaires à l'appréciation de leur dossier d'assurance;
- Cerner ce qui pourrait les mettre en fâcheuse position dans l'éventualité d'un sinistre et proposer des solutions;
- Fournir de l'assistance et des conseils lorsque survient un sinistre;
- Analyser leurs besoins et suggérer à la MMQ de nouvelles façons de faire ou de nouvelles protections;
- Vérifier les différents documents émis à la suite d'une modification.

Cette énumération, bien que non exhaustive, démontre que les courtiers Ultima sont beaucoup plus que simples intermédiaires. Leur rôle est aussi bien différent de celui d'un souscripteur, dont le travail consiste avant tout à tarifier les contrats et à veiller à ce que les politiques de la MMQ soient correctement appliquées.

#### Toujours prêts à sauter sur la glace

Il n'y a pas si longtemps, les questions d'assurance étaient



M<sup>me</sup> Linda Daoust

simples à régler. Les courtiers visitaient leurs clients une fois l'an; ils en profitaient pour revoir le contenu de leurs polices d'assurance.

Aujourd'hui, il en va tout autrement, surtout en assurance des municipalités. Les besoins sont plus complexes et les valeurs assurées, plus élevées. Les risques en matière de responsabilité civile sont plus importants et le recours aux tribunaux dans le cadre du règlement des sinistres, plus fréquent. Les garanties offertes sont aussi beaucoup plus évoluées. Les courtiers Ultima sont devenus des spécialistes en la matière.

Les membres-sociétaires de la MMQ ont développé avec eux une relation semblable à celle qu'ils entretiennent avec tout autre professionnel. Les contacts s'effectuent tant en personne que par téléphone et par courriel. En d'autres mots, le renouvellement n'est pas la seule occasion où les membres-sociétaires de la

MMQ « sautent sur la glace » avec leur courtier. Ils le font tout au long de l'année, en de nombreuses occasions :

- Lors d'un changement dans l'usage ou dans la structure d'un emplacement assuré;
- Lorsqu'ils font l'acquisition d'un bien;
- Lorsqu'ils organisent une activité publique sur leur territoire;
- Lorsqu'ils contractent de nouveaux engagements avec un tiers;
- Lorsqu'un sinistre survient;
- Lorsqu'ils ont des questions sur leurs assurances ou concernant l'interprétation des différentes garanties offertes;

- Lorsqu'ils veulent valider la portée d'une garantie;
- Lorsqu'ils désirent obtenir un avis supplémentaire, notamment en matière de prévention.

Les courtiers Ultima se tiennent aussi bien au fait des produits offerts par les assureurs commerciaux traditionnels, des tendances du marché et des nouveautés législatives et réglementaires. Ils sont donc en mesure de donner accès aux membres-sociétaires de la MMQ à des protections complémentaires à celles qu'offre leur Mutuelle, tels le bris des machines, l'assurance

accidents et l'assurance de la responsabilité civile complémentaire, et de leur prodiguer de judicieux conseils visant à assurer leur conformité et à protéger leur situation financière.

### Les trois étoiles du match

La MMQ a confié un rôle très important aux courtiers de Groupe Ultima : veiller à l'entière satisfaction de ses membres-sociétaires et au bon traitement de leur dossier d'assurance. Ce rôle stratégique consiste globalement à aider les administrateurs municipaux à voir clair dans tout ce qui concerne l'assurance

de leur municipalité, MRC et régie intermunicipale. Ces courtiers sont répartis dans plus de 100 points de service, partout au Québec. Ils sont des acteurs locaux. Ils savent écouter, informer et conseiller.

Avec un volume de primes de plus de 22 millions de dollars et un rapport sinistres sur primes de 36 %, la MMQ, ses membres-sociétaires – qui sont aujourd'hui plus de 900 –, et les courtiers Ultima composent un trio hors pair. Dans le match de l'assurance des municipalités, ils sont incontestablement les trois joueurs étoiles! 🏆

## ANCIA connaît votre monde.

Depuis 1995, ANCIA vous accompagne pour que le monde municipal soit un monde bourré de talents qui convergent vers la croissance, la réussite et la fierté.

Pas seulement aujourd'hui : demain aussi.

RECHERCHE DE CADRES  
PLANIFICATION DE LA RELÈVE  
TESTS PSYCHOMÉTRIQUES

Tout le **talent** du monde...



Lévis, Québec 418 832.6600 — [www.ancia.ca](http://www.ancia.ca)