

CHRONIQUE ASSURANCE

Valérie Desrochers, P.A.A.

Superviseure, service de la Souscription

Groupe Ultima, représentant autorisé

La Mutuelle des municipalités du Québec

Tous mobilisés au service des membres-sociétaires

La Mutuelle des municipalités du Québec (MMQ) se distingue des assureurs traditionnels grâce à un ensemble de caractéristiques exclusives. Sa police d'assurance parfaitement adaptée aux besoins des municipalités locales, des MRC et des régions intermunicipales, son programme de gestion de risques intégré à ses services et ses procédures d'indemnisation basées sur la proximité, l'équité et la protection du bien commun ne sont que quelques-uns des éléments qui lui confèrent sa spécificité.

La MMQ a choisi de fonder sa philosophie sur l'accompagnement. Bien sûr, la prévention est au cœur de cette philosophie. Et de fait, la prévention s'alimente de gestes d'accompagnement (entraide, conseils, partage de pratiques exemplaires, etc.). La collaboration est donc l'un des ingrédients importants du succès de la MMQ. Elle est aussi à la base de son fonctionnement interne.

Souscription, prévention, indemnisation

L'âme de la MMQ, c'est d'abord ses membres-sociétaires. C'est aussi trois équipes

pivot qui, bien qu'ayant chacune leur spécialité, travaillent dans les coulisses, en collaboration avec les courtiers Ultima, afin d'aider les membres-sociétaires à tirer pleinement parti de la solution qu'ils ont choisie, soit la formule mutualiste. Ces trois équipes sont la souscription, la prévention et l'indemnisation. Soulignons que depuis janvier, la prévention et l'indemnisation sont regroupées au sein d'un seul service. Cette initiative exclusive favorise des interactions plus étroites entre les deux équipes, aidant ainsi les conseillers en prévention à mieux cibler leurs interventions.

Pour mieux comprendre ce qui suit, rappelons-nous d'abord la mission de la MMQ : « mettre le principe de la mutualité au service des municipalités, des MRC et des régions intermunicipales du Québec et les accompagner dans la recherche et la mise en œuvre de mesures de prévention, afin qu'en réduisant les risques liés à leurs activités elles bénéficient d'un accès privilégié à des produits d'assurance adaptés à leurs besoins, et ce, à des conditions avantageuses ».

Les trois équipes pivot de la MMQ s'emploient à remplir cette mission. Il faut savoir que la majorité des membres de ces équipes se côtoie quotidiennement, ce qui leur permet de collaborer efficacement. L'expertise de chacun est constamment mise à contribution afin de cerner les solutions qui permettent aux membres-sociétaires de bénéficier d'une couverture adéquate selon leurs activités, de bonifier leurs pratiques préventives et de recevoir un service attentionné en cas de sinistre. Bref, tous ces spécialistes de l'assurance sont au service des membres-sociétaires et, ensemble, ils ne sont que plus efficaces.

Interactions en continu

Passons de la théorie à la pratique. Quoi de mieux qu'un exemple pour démontrer comment ces équipes interagissent. En voici un. Un incident grave survient au cours d'une fête populaire organisée par une municipalité membre de la MMQ. Poursuivie, elle fait appel à l'équipe d'indemnisation. Sur réception de l'avis de sinistre, l'enquête démarre et les procédures de règlement s'en-



Valérie Desrochers

clenchent. Concomitamment, une note expliquant la cause du sinistre est transmise à l'équipe de la souscription afin qu'elle soit attentive à tous les risques similaires éventuels. Ces mêmes renseignements sont aussi relayés à l'équipe de prévention, afin qu'elle puisse à son tour déterminer quelles mesures de prévention auraient pu contribuer à éviter le sinistre. Quelques semaines plus tard, un membre de l'équipe de la souscription reçoit des informations de la part du courtier d'assurances d'un membre-sociétaire qui souhaite organiser une fête semblable. Sachant déjà le type de risques qu'elle comporte, le souscripteur fait appel au conseiller en sport et loisir de l'équipe de prévention. Celui-ci prend contact avec le membre-sociétaire et l'informe des mesures de prévention à déployer afin d'éviter que le même incident ne se produise de nouveau. Évidemment, la mu-

nicipalité devra s'engager à appliquer les mesures recommandées.

On pourrait penser que ce fonctionnement vise à encadrer étroitement les membres-sociétaires de la MMQ. Il est important de préciser que toutes ces synergies sont déployées non pas en lien avec une volonté de sévir, mais dans le but de protéger l'avoir des membres-sociétaires. Soucieux de la rentabilité de leur Mutuelle, ceux-ci n'en attendent pas moins d'elle.

Un cas réel


L'accompagnement peut prendre d'autres formes, encore

plus proactives. Par exemple, durant l'année 2004, la MMQ a noté qu'un nombre préoccupant de municipalités étaient poursuivies par des propriétaires d'immeuble à la suite de refoulements d'égout. À la fin de 2005, sachant que la Loi sur les compétences municipales allait accorder aux municipalités le droit d'adopter un règlement visant l'installation de clapets de non-retour, elle a pris l'initiative de fournir à ses membres-sociétaires un modèle de règlement duquel bon nombre d'entre eux se sont inspirés par la suite. Nous croyons que cette initiative a contribué à réduire les sinistres de cette nature.

Concevoir l'assurance différemment

Il serait sans doute plus simple pour la MMQ de refuser de couvrir tout sinistre récurrent ou toute activité ayant déjà entraîné un accident, comme le font la plupart des assureurs traditionnels. Mais telle n'est pas sa philosophie. La MMQ préfère accompagner ses membres-sociétaires dans la recherche et la mise en œuvre de mesures de prévention plutôt que de leur imposer des exclusions ou de restreindre leurs activités. En outre, soulignons que lorsqu'un intervenant municipal discute de correctifs à apporter avec un conseiller en prévention, les renseignements

qu'ils s'échangent ne nuisent pas au dossier d'assurance de sa municipalité. Bien au contraire, ils le bonifient.

Ces pratiques, qui en quelque sorte réinventent l'assurance des municipalités, illustrent la relation privilégiée qu'entretiennent les équipes pivot de la MMQ, ses membres-sociétaires et les courtiers Ultima. Elles sont aussi en grande partie à l'origine des excellents résultats de la Mutuelle. Elles constituent sa valeur ajoutée, celle dont bénéficient plus de 900 municipalités locales, MRC et régions intermunicipales au Québec. 

**Une équipe expérimentée
Des solutions adaptées
à vos besoins!**



**TREMBLAY BOIS MIGNAULT LEMAY
AVOCATS**

**Groupe
MUNICIPAL
ENVIRONNEMENT
EXPROPRIATION**



M^{re} André Lemay, M^{re} Yves Boudreault, M^{re} Pierre Laurin,
M^{re} Caroline Pelchat, M^{re} Claude Jean, M^{re} Patrick Beauchemin, M^{re} Darina Bruneau,
Doris Gauvin-techn. jur., Andrée Martel-techn. jur. et Vanessa Vachon-techn. jur.

Iberville Un
1195, av. Lavigerie, bureau 200
Québec (Québec) G1V 4N3
Téléphone: (418) 658-9966
Télécopieur: (418) 656-6766
avocats@tremblaybois.qc.ca
www.tremblaybois.qc.ca