

## Dans les coulisses de la gestion des sinistres

La MMQ a à cœur de gérer sainement l'avoir de ses membres et de leur offrir un service de qualité. Ces valeurs sont intégrées aux principes directeurs de son service de la gestion des sinistres. Nous vous présentons ce mois-ci un aperçu de la philosophie et du fonctionnement de la MMQ en matière d'indemnisation.

### Saine gestion des coûts de règlement

Les sinistres constituent de loin le poste budgétaire le plus important de la MMQ. Le coût total des sinistres inclut les indemnités versées, les frais internes de règlement, les frais d'experts, dont ceux des avocats, des ingénieurs et d'autres professionnels, de même que les réserves pour les sinistres non réglés ou subis mais non déclarés. Une saine gestion de ces postes budgétaires permet d'amoindrir l'impact des coûts de règlement sur le budget de la MMQ.

Conséquemment, la philosophie de la Mutuelle en matière d'indemnisation repose sur les principes suivants :

- Offrir aux membres des règlements de qualité, justes et équitables;
- Analyser les causes des sinistres et participer à l'établissement des priorités en gestion de risques;
- Réaliser des économies d'échelle afin de réduire les coûts de règlement.

Tous ces principes convergent vers l'objectif premier de la MMQ : la stabilisation des primes.

### Sitôt déclaré, sitôt pris en charge

L'appui et les conseils offerts aux membres lorsque survient un sinistre sont également des valeurs primordiales dans la philosophie de la MMQ. Aussi, dès qu'un sinistre est signalé à la MMQ, un expert local intervient en moins de quatre heures. S'il s'agit d'une urgence, l'intervention est immédiate, quelle que soit l'heure. Au besoin, des mesures sont déployées afin que les activités touchées puissent reprendre leur cours normal rapidement.

La durée du règlement varie selon la gravité des dommages, la nature du sinistre et les tiers mis en cause. L'expert doit en effet tenir compte de la portée des garanties en jeu et de la responsabilité des diverses parties tout en favorisant une utilisation judicieuse de l'avoir des membres. Règle générale, plus vite on rapporte un sinistre, meilleures sont nos chances de profiter d'un règlement efficace.

Il peut arriver qu'un membre soit en désaccord avec le règlement qu'on lui propose. Il doit alors demander conseil à son courtier qui, au besoin, s'adressera à la MMQ pour

demander un complément d'information ou une révision du dossier.

### Valeur ajoutée exclusive

Ce qui distingue nettement la MMQ en matière de gestion des sinistres, c'est son travail à l'égard de la prévention. Tout règlement entraîne une rétroaction. Le service de la gestion des sinistres répertorie les causes des sinistres les plus fréquents et relaye l'information au service de la gestion des risques afin de l'aider à orchestrer ses interventions. La MMQ est le seul assureur qui agit de façon aussi systématique pour aider les municipalités à réduire leurs risques.

### Soutien externe

Comme quelques membres l'ont constaté, le règlement des sinistres de la MMQ est effectué par un assureur partenaire. Cet assureur a le mandat d'épauler les membres durant le traitement de leur dossier, de pratiquer les expertises nécessaires et d'établir le montant des indemnités. En période de pointe, il peut faire appel à des experts en sinistres indépendants. Ceux-ci ont toutefois l'obligation de respecter intégralement les politiques de règlement et de service à la clientèle de la MMQ.

Cette stratégie d'impartition permet aux municipalités

d'être servies rapidement par des experts en sinistres locaux. Par ailleurs, elle permet à la MMQ d'économiser des sommes importantes en matière de technologie, de recrutement et de formation.

Soucieuse de la satisfaction de ses membres, la MMQ a choisi un assureur d'excellente réputation et s'est réservé un droit de regard sur le déroulement des activités de règlement et l'ensemble des dossiers. En exerçant ce rôle décisionnel, elle protège les intérêts de ses adhérents.

### Sondage

L'opinion des membres revêt une grande importance pour la MMQ. Ainsi, en octobre, elle a mené un sondage auprès des municipalités qui ont subi un sinistre depuis leur adhésion. Les résultats du sondage lui permettront de connaître leur niveau de satisfaction et d'apporter des correctifs là où des améliorations pourraient être nécessaires.

Pour rapporter un sinistre à la MMQ, téléphonez à votre courtier ou composez sans frais, jour et nuit, le 1 866 558-8855 📞

Gilles F. Smith, FPA  
 Directeur technique  
 Assurances des biens et gestion des sinistres  
 Groupe Ultima, représentant autorisé de la MMQ