

CHRONIQUE ASSURANCE

Robert Boucher

Directeur, Service de l'indemnisation

La Mutuelle des municipalités du Québec

La MMQ se dote de son propre service de l'indemnisation

Depuis le 3 janvier dernier, la MMQ possède son propre service de l'indemnisation. La mise sur pied de cette nouvelle équipe témoigne de l'essor constant de la MMQ et de la solidité que lui confère sa croissance rapide. Cette nouvelle organisation interne entend réserver une place de choix à la proximité, à l'accompagnement, au bien commun et à l'équité, des valeurs propres à l'esprit mutualiste et essentielles au maintien et à l'accroissement du niveau de satisfaction des membres-assurés.

Un signe de maturité

La création de ce service constitue une autre étape importante dans le développement de la MMQ. À ses débuts, l'organisation avait fait le choix d'impartir temporairement le règlement des sinistres tout en gardant un droit de regard sur l'ensemble des dossiers. Cette manière de fonctionner a été bénéfique à plusieurs égards pour la mutuelle en démarrage et pour ses membres. Elle a engendré des économies importantes en matière de technologie, de recrutement et de formation. Elle a également permis à la MMQ de consolider l'expertise de son

équipe de souscription et de structurer ses activités de gestion des risques.

Sa phase de démarrage étant aujourd'hui bien achevée et ses principales fonctions clés étant solidement sur pied, la MMQ est maintenant prête à voler de ses propres ailes en matière d'indemnisation.

La culture mutualiste

Les membres de la MMQ tireront plusieurs avantages de l'avènement de ce nouveau service maison. Le plus significatif étant celui d'y voir s'exprimer la culture mutualiste avec autant de vigueur que dans toutes les autres équipes affectées exclusivement à la MMQ.

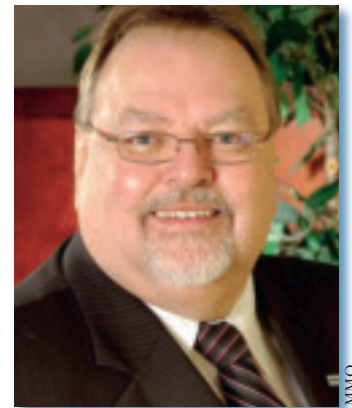
Les trois dernières années ont vu une culture forte s'implanter au sein de la MMQ. Cette culture, dont les membres sont en majeure partie les artisans, est unique à plus d'un égard. Elle est fondée sur le fait que la personne ou l'entité à satisfaire est un membre et non un client parmi tant d'autres. Ce membre a droit de regard sur les activités de sa mutuelle. En tant que propriétaire, il est particulièrement attentif à la façon dont ses affaires sont

traitées. Solidaire des autres membres et engagé dans la réussite de sa mutuelle, il s'attend à ce que l'équité en matière de règlement de sinistres se manifeste à la fois sur les plans individuels et collectifs.

Ces dimensions exigent une approche particulière et une attitude qui ne peuvent se développer à leur pleine mesure qu'au sein même de la MMQ.

Des valeurs fortes

Professionnalisme, empressement, disponibilité, équité, ces valeurs sont au centre de la philosophie que le nouveau service de l'indemnisation de la MMQ entend adopter. Ces mots d'ordre seront donc omniprésents dans les gestes que posera au quotidien le personnel du service pour assurer la satisfaction des membres. À cet effet, la MMQ a accordé une attention particulière à la formation de sa nouvelle équipe. Le service de l'indemnisation sera formé de personnes non seulement expérimentées, mais aussi capables d'incarner la culture mutualiste et de rendre tangibles les éléments qui la distinguent. Ces personnes auront des devoirs envers les membres et elles



M. Robert Boucher

devront assurer l'évolution et le succès de la MMQ de concert avec tous leurs collègues.

Afin d'assurer un service également attentionné à la grandeur du Québec, le service de l'indemnisation fera appel à des firmes externes. Ces firmes effectueront leur travail sous la supervision étroite du personnel de la MMQ, ce qui assurera aux membres des prestations de qualité uniforme et constante, empreintes des valeurs qu'ils recherchent.

Des synergies encore plus étroites

Le nouveau service de l'indemnisation entend voir au maintien d'une communication constante et d'interactions fructueuses avec la gestion des risques et la souscription. C'est notamment ainsi qu'il compte faire une différence dans la réussite à long terme de la MMQ.

Au cours des dernières années, des efforts remarquables ont été déployés afin que les équipes de gestion de risques et de souscription soient régulièrement mises au fait des récurrences observées à travers l'ensemble de sinistres rapportés à la MMQ. Cette collaboration sera désormais accentuée grâce à la mise en place de partenariats encore plus étroits. En plus d'établir une ligne de communication directe avec les souscripteurs et les conseillers en prévention, le service de l'indemnisation prévoit créer un mé-

canisme appelé « formule d'alerte » qui lui permettra de communiquer sur-le-champ tout événement jugé préoccupant. Il est important de préciser que ces synergies accrues seront orchestrées dans une perspective de protection de l'avoir des membres plutôt que dans un esprit d'encadrement à outrance.

Dans l'intérêt des membres

Les sinistres constituent de loin le centre de coûts le plus important de la MMQ. Il

importe donc pour la mutuelle de faire preuve d'une vigilance constante afin d'amoindrir l'impact des coûts de règlement sur son équilibre financier à court, moyen et long termes. La présence d'un service de l'indemnisation au sein même de la MMQ permettra un contrôle encore plus direct des coûts; cela est réjouissant pour les membres, bien que la feuille de route de la mutuelle à ce chapitre soit déjà reluisante.

Ce dont les membres peuvent en outre se réjouir, c'est de

la mise en place d'une approche encore plus personnalisée, de la présence de membres du personnel attirés à leur service en permanence et de la perspective de retrouver l'esprit mutualiste lorsqu'ils feront appel à l'expertise de la MMQ pour les accompagner dans des moments difficiles. ■

Vos chaussées vous donnent du fil à retordre ?

Nous, on en vient à bout !

Il n'est pas trop tôt pour penser « chaussées »...et penser « TALON SEBEQ ».



La technique de réhabilitation « Roadlift » :

- ◆ c'est un enrobé coulé à froid composé d'agrégats de très haute qualité enrichi de bitume polymère
- ◆ il scelle les porosités et les fissures
- ◆ il donne un aspect neuf à vos rues, boulevards, routes locales et régionales
- ◆ il prolonge de 5 à 7 ans la durée de vie utile de vos chaussées
- ◆ il s'utilise aussi comme palliatif pour ralentir la dégradation de surface
- ◆ il est de 40 à 50 % moins cher qu'une couche d'asphalte mince

TALON SEBEQ

Plus de 30 ans d'expériences en laboratoire et sur le terrain

Appelez-nous au (450) 677-7449 ou écrivez à info@talonsebeq.com. Pour mieux nous connaître: www.talonsebeq.com
TALON SEBEQ INC., 555, BOUL. GUIMOND LONGUEUIL QC J4G 1L9