



MUTUELLE  
D'ASSURANCE  
EN ÉGLISE

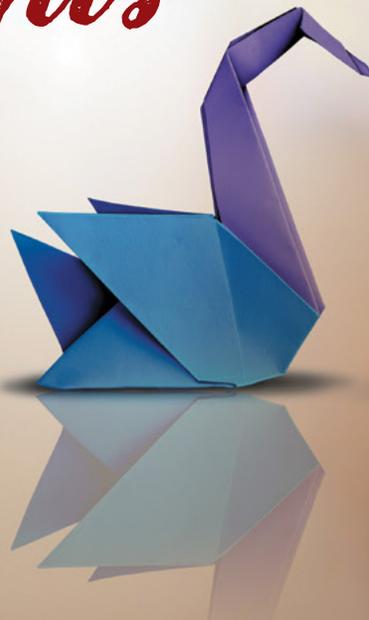
AGENCE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

# LES CHEMINS DE L'ENTRAIDE

Mars 2024

Volume 10, numéro 1

Une année de  
*grands*  
*changements*



## À DÉCOUVRIR DANS CE NUMÉRO

L'attribution,  
en quoi ça consiste ?

De la matière brute aux fines  
boiseries: la valeur ajoutée  
des ébénistes-menuisiers d'art

À vos agendas!  
AGA - 16 mai 2024



# LA FORCE D'ÊTRE ENSEMBLE

Chers membres,

À l'automne 2023, j'ai eu la chance de parcourir le Québec avec ma collègue, Christelle Racette, pour aller à votre rencontre. Notre mandat était de vous offrir de la formation sur différents sujets afin de vous aider dans vos diverses tâches et prise de décisions en tant que gestionnaires de bâtiments, coordonnateurs aux assurances ou secrétaires. Nous savions qu'il y aurait beaucoup d'information et que cela serait possiblement exigeant pour vous de tout intégrer. Or, vous avez été très présents, réceptifs, allumés, patients et pertinents dans vos questions et interventions, et ce, du début à la fin. Surtout, vous avez été bienveillants les uns envers les autres.

C'est d'ailleurs sur ce dernier point que j'aimerais m'arrêter: la bienveillance, l'entraide. Vous avez été nombreux à nous exprimer que votre tâche pouvait être exigeante et complexe, spécialement dans un environnement en continuel changement. Vous avez pu constater dans le cadre de ces formations que vous avez tous, plus ou moins, les mêmes défis et questionnements. Toutefois, et c'est ce qui m'a touchée, vous avez des expériences et des connaissances différentes que vous avez généreusement partagées avec vos homologues.

Certains ont même pu répondre à des questions très précises liées, par exemple, aux bénévoles ou à des tâches quotidiennes auxquelles ni Christelle ni moi n'avions les réponses exactes. C'est là que j'ai pris la mesure de la force d'être ensemble, de l'entraide, de faire partie d'une mutuelle.

En effet, lorsque l'on parle de « mutuelles d'assurance », j'ai constaté que l'on a souvent tendance à s'attarder davantage sur la partie « assurance » que sur la partie « mutuelle ». On oublie à quel point ce dernier élément est important. Pourtant, c'est lui qui fait toute la différence. C'est lui qui vous permet de mettre en commun vos ressources et vos efforts afin de mieux vous protéger collectivement. C'est lui qui fait de vous des assurés-proprétaires dont la participation aux décisions est non seulement souhaitée, mais elle est indispensable. C'est aussi lui qui sous-tend les valeurs de solidarité et d'entraide qui vous définissent.

***C'est lui qui vous permet de mettre en commun vos ressources et vos efforts afin de mieux vous protéger collectivement.***

Ainsi, dans un contexte en pleine transformation comme celui dans lequel vous évoluez tous, j'ai réalisé combien faire partie d'une mutuelle comme la vôtre est presque une bénédiction. Par votre engagement envers vos diverses responsabilités et l'impact positif que vous pouvez avoir les uns sur les autres, VOUS contribuez à améliorer la situation de chacun et donc de l'ensemble des membres. C'est VOUS qui êtes la Mutuelle et qui pouvez faire toute la différence.

C'est donc avec cette réflexion que j'ai terminé la tournée de formation énergisée et encore plus motivée à vous offrir les meilleurs outils pour vous aider et pour soutenir ce principe de mutualité.

### **Les Chemins de l'entraide et le Forum d'entraide**

À cet effet, je vous rappelle que le bulletin *Les Chemins de l'entraide* est une mine d'or d'information et regorge de sujets basés sur vos besoins. Chaque nouvelle édition est archivée sur votre espace client dans la section « Publications » où un outil de recherche vous attend pour vous permettre de trouver, parmi tous les bulletins réalisés, le sujet qui vous intéresse, s'il a déjà été abordé.

Vous trouverez également sur votre espace client le *Forum d'entraide*. Cette section vous permet, bien sûr, de communiquer avec nous, **mais elle a surtout été conçue pour que vous communiquiez entre vous**. Allez y partager vos bons coups, vos idées, vos fournisseurs! Posez des questions à l'ensemble des membres et profitez des réponses visibles pour tous! Faites ce que vous savez faire le mieux: vous entraider. C'est gratifiant, utile et payant pour tout le monde!

J'espère vous revoir prochainement. En attendant, bonne lecture et bon printemps!



**Amélie Douesnard**  
Éditrice  
Directrice adjointe du CEP et  
des communications



## *Dans ce numéro*

Mot du directeur général . . . . .	<b>4</b>	Avez-vous pensé à changer vos vieilles toilettes et certains raccords de tuyauterie? . . . . .	<b>12</b>
À vos agendas! AGA: 16 mai 2024 . . . . .	<b>6</b>	Une pompe de puisard bien entretenue: la solution à bien des maux de tête. . . . .	<b>14</b>
Faire partie d'une mutuelle d'assurance, qu'est-ce que ça signifie? . . . . .	<b>7</b>	De la matière brute aux fines boiseries. . . . .	<b>16</b>
L'attribution, en quoi ça consiste? . . . . .	<b>8</b>	Votre agent à la Mutuelle, un professionnel de l'assurance . . . . .	<b>19</b>
Trois actions pour protéger vos bâtiments. . . . .	<b>9</b>	Infiltration d'eau et humidité excessive . . . . .	<b>20</b>
Les pompiers au premier rang d'appels, c'est important!. . . . .	<b>10</b>	Assemblée générale extraordinaire. . . . .	<b>23</b>

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers membres,

Nous voici déjà en 2024, une année qui sera bien remplie pour la Mutuelle. Comme annoncé dans le précédent bulletin *Les Chemins de l'entraide*, votre Mutuelle s'est dotée d'une vision opérationnelle pour son plan stratégique. Cette vision est issue des réflexions du conseil d'administration, de la direction et du personnel de la Mutuelle. Des ateliers de travail réunissant des évêques, des personnes clés parmi différents membres de la Mutuelle, ainsi que divers spécialistes du milieu nous ont permis d'alimenter nos discussions et de développer un plan d'action cohérent et bien ordonné. Le tout a été approuvé l'automne dernier par le conseil d'administration.

Le plan est composé de six grandes orientations qui guideront nos actions durant les quatre prochaines années :



**Consolidation et  
diversification de  
la clientèle**



**Amélioration de  
l'offre de service  
de niche en  
assurance**



**Consolidation  
d'une équipe  
et d'une  
organisation  
attractive**



**Engagement  
envers l'ensemble  
de ses membres**



**Maintien d'une  
gestion et d'une  
gouvernance  
compétentes**



**Développement  
d'outils et de  
technologies  
pour gagner en  
efficacité**

La réalisation de ces orientations contribuera à faire évoluer votre Mutuelle afin d'en assurer la pérennité et d'ailleurs, à cet effet, plusieurs chantiers ont déjà été mis en branle.

D'entrée de jeu, c'est l'orientation concernant le « Développement d'outils et de technologies pour gagner en efficacité » qui sera prioritaire. En effet, les systèmes qui supportent nos opérations depuis 30 ans avaient besoin d'être renouvelés. Ainsi, après de multiples recherches, nous avons trouvé un partenaire proposant une solution à la fine pointe qui supporte déjà plus d'une vingtaine de mutuelles de tailles semblables à la nôtre à travers le Canada.

Depuis octobre dernier, le personnel de la Mutuelle est à l'œuvre dans le but de mettre en production ce nouveau système d'ici la fin de 2024. Ce projet a nécessité et nécessitera encore des efforts considérables, mais il permettra à votre Mutuelle de moderniser ses processus et de gagner en efficacité. Nous gagnerons aussi en agilité, ce qui nous permettra de poursuivre avec confiance la réalisation des autres orientations.

D'ailleurs, au niveau de notre « Engagement envers l'ensemble de nos membres », nous avons complété, à la fin novembre, une tournée de formation sur tout le territoire desservi par la Mutuelle, comme l'explique Amélie Douesnard dans son éditorial. Je suis très heureux que les quelque 300 participants qui ont assisté aux différentes séances aient répondu avoir apprécié celles-ci avec un taux de satisfaction de 98 %, confirmant la pertinence de tels événements. Ces rencontres permettent de renforcer le lien entre la Mutuelle et ses membres ainsi que de mieux outiller les personnes qui interagissent avec nous.

Nous avons aussi profité de ces formations pour sonder votre intérêt envers nos produits et services actuels et futurs. Je tiens à remercier les 211 personnes qui ont pris le temps de remplir notre sondage. Les réponses obtenues guideront nos efforts d'« Amélioration de l'offre de service de niche en assurance ».

C'est dans cet esprit que j'espère vous voir nombreux à l'assemblée générale annuelle qui se déroulera le 16 mai prochain à Salaberry-de-Valleyfield. En plus d'y présenter les résultats du dernier exercice financier, nous y présenterons aussi avec plus de détails notre vision opérationnelle du plan stratégique, ainsi que le chemin accompli.

Votre présence et nos échanges nous permettront de mieux orienter nos actions.

À bientôt!



**François Dufault**  
Directeur général



**Double Xpresso**  
AGENCE DE PUBLICITÉ

**Créer pour  
vous démarquer**

- Création publicitaire et design graphique
- Stratégie de marque et marketing
- Sites web et solutions numériques

Petits ou grands projets,  
ils méritent de grandes idées!

Communiquez avec nous pour discuter de votre projet!  
450 812-1775 • maryse@doublexpresso.ca

**doublexpresso.ca**

**ULTRA TECK**  
SECURITÉ | INCENDIE

**Mathieu Desjardins** T. 450.434.4001  
F. 450.434.4075  
C. 514.914.4001

Ultrateck mdesjardins@ultrateck.ca  
740 boul. Industriel, suite 206 www.ultrateck.ca  
Blainville, Qc, J7C 3V4 RBQ:8308-6280-45

# À VOS AGENDAS!

## 16 mai 2024

### Assemblée générale annuelle

Nous sommes heureux de vous annoncer que l'assemblée générale annuelle (AGA) de la Mutuelle aura lieu le **16 mai 2024 à l'hôtel MOCO, situé à Valleyfield.**

La formule hybride de l'année dernière sera de nouveau utilisée cette année. Vous pourrez donc assister à l'AGA tant en personne qu'à distance par visioconférence.

Cette année, trois postes d'administrateur seront mis aux voix. Un appel de candidatures vous a d'ailleurs été envoyé dernièrement afin de pourvoir les postes dont le mandat se terminait cette année.

Si vous souhaitez participer à l'AGA, **n'oubliez pas que vous pouvez rédiger votre résolution à l'avance pour déterminer qui sera le Représentant. Vous n'aurez ensuite qu'à nous envoyer votre procuration quand vous la recevrez.**

Nous vous rappelons que la Mutuelle vous appartient en tant que membres. Votre présence, vos réflexions et commentaires sont donc importants.

Les détails concernant l'AGA vous seront envoyés au cours des prochaines semaines.

Au plaisir de vous y trouver en grand nombre!



Spécialiste en restauration et électrification des radiateurs en fonte

Info@ecorad.ca | 418.598.3273

[www.ecorad.ca](http://www.ecorad.ca)



Protéger ce qui vous tient à coeur et vos rêves de demain

[assuranciagt.com](http://assuranciagt.com)

1-866-338-5126



# Faire partie d'une mutuelle d'assurance, *qu'est-ce que ça signifie ?*

Une mutuelle d'assurance repose sur des principes de coopération et de solidarité. Les membres-assurés sont regroupés pour se protéger mutuellement et sont collectivement propriétaires de la mutuelle. Il s'agit là d'un avantage majeur qui ne se retrouve pas dans une compagnie d'assurance privée. Cette différence substantielle fait la richesse et la particularité d'une mutuelle. Animée par un modèle de démocratie participative, la mutuelle incite ses membres à participer à la prise de décision. Il revient donc à chaque assuré de tirer profit des diverses occasions pour faire valoir son opinion, notamment en exerçant son droit de vote lors des assemblées.

## **La Mutuelle d'assurance en Église fait ses preuves depuis 171 ans**

Malgré les perturbations qu'elle a pu vivre au cours de toutes ces décennies, la Mutuelle résiste au temps. Sa force ? L'entraide et la volonté de ses membres de demeurer unis au sein de leur mutuelle.

Rappelons qu'en faisant partie de la Mutuelle, l'ensemble de la communauté bénéficie des efforts de chacun des membres en matière d'entretien de leurs bâtiments et de prévention des sinistres. Grâce au mutualisme et à la mise en commun des ressources qu'il sous-tend, les membres se dotent aussi collectivement de moyens exceptionnels leur permettant de maintenir et même d'améliorer la qualité de leur profil de risque pour l'avenir, tout en profitant d'une protection conçue pour eux. Leurs efforts collectifs permettent également à leur Mutuelle d'offrir des produits d'assurance mieux adaptés, une gamme de services du Centre d'entraide et de prévention et, enfin, une réduction de leur facture globale grâce aux sommes qui leur sont versées lors de l'attribution. Être membre de la Mutuelle d'assurance en Église n'est donc pas une simple affaire de contrat, c'est une histoire de cœur, de fierté et de solidarité.

# L'ATTRIBUTION, *en quoi ça consiste ?*

L'attribution est un partage des excédents qui s'appuie sur le principe du mutualisme et c'est un avantage unique offert à nos membres. Afin de s'assurer de la pérennité de votre Mutuelle, il est essentiel que l'attribution ne cause pas d'attrition de l'avoir des membres. En effet, chaque membre contribue à enrichir l'avoir depuis maintenant plus de 170 ans.

À cette fin, une nouvelle politique a été adoptée en 2022 par votre conseil d'administration mettant en place des conditions qui doivent être respectées pour qu'une attribution soit versée. La Mutuelle doit présenter un niveau de capital suffisant et une rentabilité sur trois ans. De plus, les gains ou pertes non matérialisés sur les placements sont exclus des résultats financiers. Si ces conditions sont respectées, le conseil d'administration peut décider de distribuer aux membres un maximum de 85% de la moyenne de ces profits sous forme d'attribution.

Chaque année, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 28 février, votre conseil d'administration révisé les résultats financiers et détermine si une attribution sera versée ainsi que le montant global. Cette année, vous recevrez une attribution en un seul versement à la mi-mai.



# PARLONS PRÉVENTION

## Trois actions pour protéger vos bâtiments

En tout temps, les bâtiments ne doivent jamais avoir l'air abandonnés ou négligés. Cela attire les vandales et augmente, notamment, les risques d'incendies criminels. Pour vous aider à protéger vos bâtiments, voici trois actions aux grandes répercussions :

- 1 Éclairez** adéquatement votre bâtiment à l'intérieur comme à l'extérieur. Cela éloignera les voleurs qui désirent entrer et sortir sans se faire repérer.
- 2 Visitez** plusieurs fois par semaine l'intérieur et l'extérieur du bâtiment. Si cela est réalisé par des personnes responsables et familières avec les lieux, cela permettra de prévenir ou de détecter des entrées par effraction ainsi que d'autres risques tels que des dommages par l'eau résultant de bris d'équipement ou de fenêtres. Ces visites sont aussi l'occasion de vous assurer de l'entretien et du bon fonctionnement des systèmes essentiels : système d'alarme incendie (SDI) et de gicleurs, système d'alarme intrusion, chauffage, plomberie, ventilation, pompes de puisard, etc.
- 3 Contrôlez** l'accumulation journalière de marchandises reçues près des bâtiments (même en période d'inactivité) pour les bazars paroissiaux ou autre activité. Ce faisant, vous diminuerez à nouveau les risques de vandalisme, de vol et d'incendie criminel.

Nous vous rappelons que lorsqu'un bâtiment est inoccupé, il devient une cible facile pour les vandales. Certaines couvertures d'assurance peuvent d'ailleurs être restreintes lorsqu'un bâtiment est inoccupé ou vacant. Il est de votre obligation d'informer votre agent lorsque l'occupation est modifiée.



# PARLONS PRÉVENTION

## LES POMPIERS

### au premier rang d'appels, c'est important!

En tant que responsable du programme SÉCURAlarme de la Mutuelle, il m'est important de bien vous expliquer pourquoi nous vous demandons de placer les pompiers au premier rang d'appels lorsqu'une alarme incendie est détectée sur le panneau d'alarme de votre église ou de votre bâtiment.

#### **Limiter les dégâts**

D'abord, nous vous demandons de respecter cette règle pour une raison très simple: limiter le plus rapidement possible les dommages engendrés par le feu. Ce faisant, vous êtes évidemment gagnant, mais tous les membres de la Mutuelle le

sont aussi. En effet, en faisant partie d'une mutuelle, chaque membre bénéficie des efforts des autres. En contrepartie, lorsqu'il y a négligence de la part de certains, ce sont tous les membres qui écopent. Rappelons que plusieurs églises ou institutions religieuses au Québec sont constituées en partie ou en entier de bois, ce qui les rend plus vulnérables aux incendies. Il est donc important d'être vigilant et proactif au bénéfice de tous et de chacun.

#### **Une norme bien précise**

Sachez ensuite que cette règle est, en fait, une norme bien précise, celle du Code de sécurité du Québec et du Code national de prévention des incendies du Canada.

Cette norme stipule que « tout système d'alarme incendie à simple signal (en une étape) desservant un établissement de réunion dont le nombre de personnes est supérieur à 300 est conçu de sorte que le service d'incendie soit averti lorsqu'un signal d'alarme incendie est déclenché ». Cet article du Code exige également que « le service d'incendie soit averti sur déclenchement d'un détecteur de débit ». De plus, l'article indique que la liaison au service d'incendie doit être conforme à la norme CAN/ULC-S561 « Installation et services - Systèmes et centrales de réception d'alarme incendie ».

*Plusieurs églises  
ou institutions  
religieuses  
au Québec sont  
constituées en partie  
ou en entier de bois  
ce qui les rend plus  
vulnérables aux incendies.*

La norme CAN/ULC-S561 indique que «sur réception d'un signal d'alarme incendie, la centrale doit :

- communiquer avec le centre de communication du service d'incendie approprié (pompiers) dans les 30 secondes suivant la réception du signal d'alarme et
- communiquer avec les personnes désignées par le propriétaire dans les cinq (5) minutes.»

C'est pour cette raison, et pour favoriser l'intérêt collectif, que les membres admis à notre programme d'aide SÉCURalarme ont l'obligation de placer les pompiers au premier rang d'appels s'ils souhaitent conserver leur admissibilité.

### Fausse alarmes

Il arrive que certains membres me questionnent quant aux fausses alarmes et aux frais de déplacement des pompiers que celles-ci occasionnent parfois dans certaines municipalités. Voici ce que je leur répons :

N'attendez plus! Que vous fassiez partie du programme SÉCURalarme ou non, mettez les pompiers au premier rang d'appels auprès de votre centrale de surveillance lors d'une alarme incendie. Il s'agit là d'un petit geste facile qui amène de grands résultats.

**Il n'y a pas de fausses alarmes!** Chaque alarme est à considérer. Elle indique généralement la détection d'un début d'incendie dans votre bâtisse, mais elle peut aussi signaler un dispositif défectueux à changer *in extremis*. Quelle que soit la situation, votre système d'alarme remplira sa fonction, avisera la centrale de surveillance et c'est tant mieux. En effet, il vaut mieux que les pompiers arrivent le plus rapidement possible sur les lieux et qu'ils constatent possiblement une fausse alarme liée, par exemple, à un bris d'équipement devant être remplacé rapidement, que de courir le risque de faire vérifier l'alarme par une tierce personne qui pourrait constater, après plusieurs minutes, que l'église ou l'institution est bel et bien en feu.

Par ailleurs, notez que si tous vos dispositifs de détection sont bien entretenus chaque année par une entreprise certifiée qui connaît bien les normes établies, il n'y a aucune raison qu'une fausse alarme survienne.

**Annie Latour**  
Coordonnatrice  
Responsable du programme  
SÉCURalarme





# PARLONS PRÉVENTION

## Avez-vous pensé à changer vos vieilles toilettes *et certains raccords de tuyauterie?*

Vous constatez que votre toilette est régulièrement défectueuse? Elle est parfois bouchée ou la chasse d'eau fonctionne mal? Cela est possiblement un signe de désuétude. Il est peut-être temps de la changer.

En effet, savez-vous que, selon les manufacturiers, une toilette a une durée de vie utile de 10 à 15 ans? Après cette période, il est fréquent que des problèmes surviennent. Si certains signes ne sont pas pris au sérieux, même une simple toilette peut devenir une source de dégâts d'eau.

### **Voici quelques indices à surveiller**

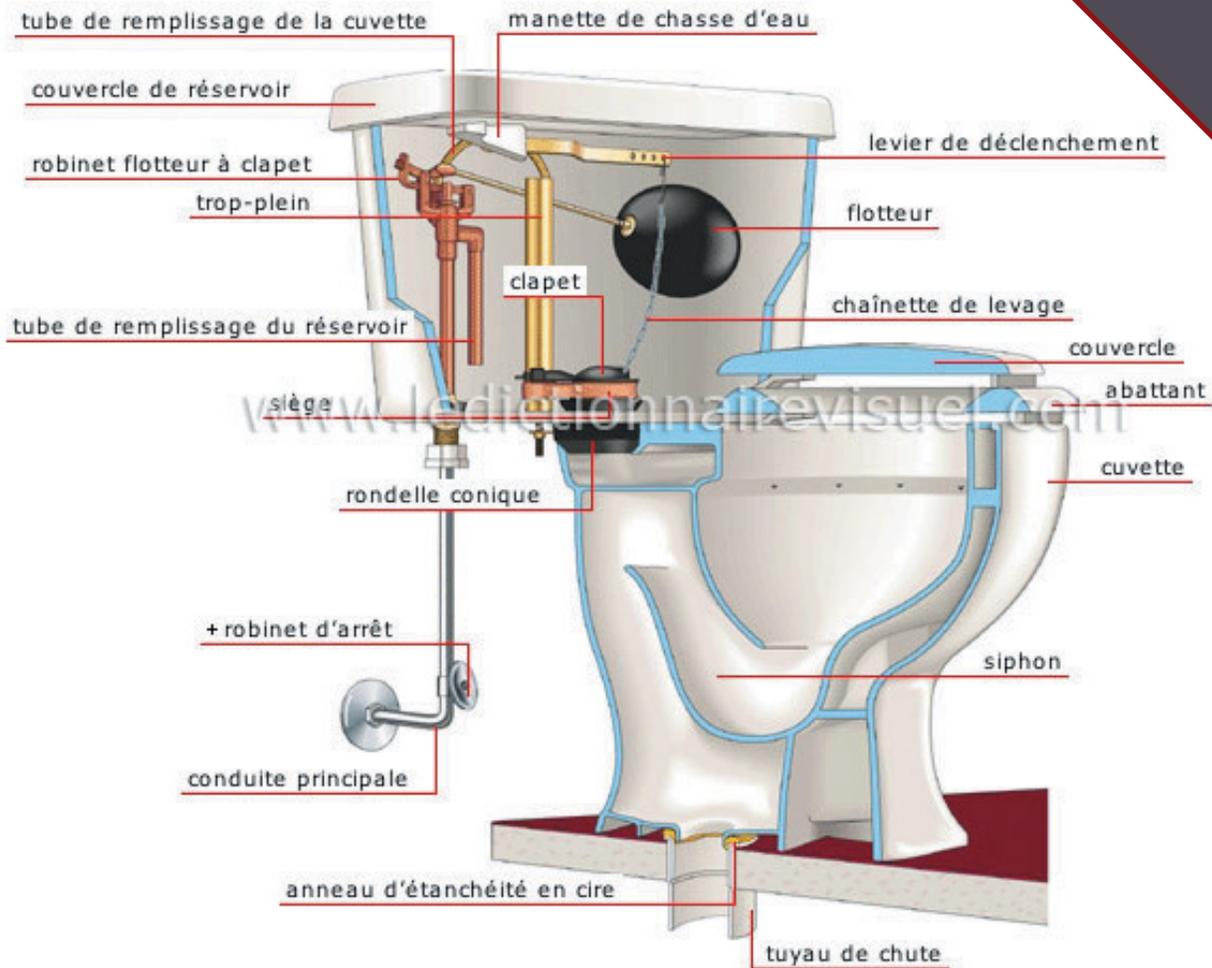
- Le réservoir de la toilette coule constamment, même après avoir fait changer le robinet flotteur;
- La cuvette prend beaucoup de temps à se vider;
- Vous constatez une accumulation de calcium sous le clapet;
- La cuvette ou le réservoir montre des signes de fissures.

Si vous êtes en présence de certains de ces éléments, il est temps d'appeler un plombier pour faire vérifier votre toilette et éviter ainsi un dégât d'eau. Notez aussi que, lors de l'installation d'une nouvelle toilette, il est très important de faire installer un robinet d'arrêt d'eau en cas d'urgence.

Prenez en compte les facteurs suivants en matière de plomberie lors de l'achat d'une nouvelle toilette pour être certain qu'elle convient à votre salle de bain ou à votre salle de toilettes publique et qu'elle est facile à installer :

- Vérifiez la taille et les dimensions des tuyaux existants pour vous assurer qu'ils sont compatibles avec la tuyauterie de la nouvelle toilette;
- Déterminez la longueur du tuyau d'alimentation en eau et laissez assez d'espace pour installer un robinet d'arrêt. Cela permet de couper l'eau de la toilette sans avoir à couper l'eau dans tout le bâtiment;

**Être propriétaire implique notamment la gestion des problèmes récurrents avec les toilettes.**



**Lors de l'installation d'une nouvelle toilette, il est très important de faire installer un robinet d'arrêt d'eau en cas d'urgence.**

Être propriétaire implique notamment la gestion des problèmes récurrents avec les toilettes. À la longue, les ennuis de plomberie ignorés peuvent s'aggraver et affecter sérieusement votre budget. Même s'ils paraissent anodins au départ, ils pourraient avoir un effet cumulatif et affecter toute la plomberie de votre bâtiment.

- Vérifiez s'il faut installer un tuyau de vidange et un évent;
- Avant de changer votre toilette, renseignez-vous quant au code de construction et aux exigences en matière de plomberie de votre municipalité pour vous assurer de respecter toutes les normes.

**Daniel Beaulieu**  
Directeur de la  
prévention, du CEP et des  
communications



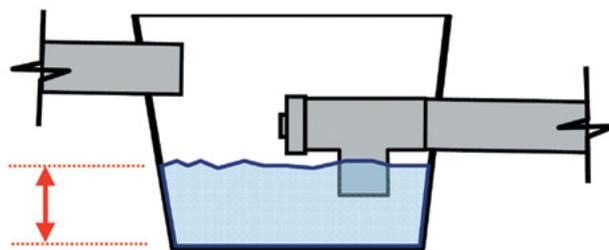
# PARLONS PRÉVENTION

## UNE POMPE DE PUISARD BIEN ENTRETENUE:

### *la solution à bien des maux de tête*

La pompe de puisard est une composante importante, mais souvent oubliée d'un bâtiment. Elle est pourtant d'une utilité inestimable puisqu'elle sert à évacuer l'eau accumulée dans un bassin (communément appelé le puisard) localisé dans la partie la plus basse d'un bâtiment (sous-sol ou vide sanitaire). Cette eau provient habituellement du drain de fondation (couramment appelé drain français), d'un refoulement d'égout, de l'augmentation du niveau d'eau de la nappe phréatique causée par la fonte des neiges ou d'infiltrations d'eau causées par de violents orages. Lorsque le niveau d'eau augmente dans le bassin (puisard), la pompe s'active et évacue l'eau à l'extérieur, loin du bâtiment. Cela prévient les inondations dans le bâtiment, les problèmes d'humidité et bien des mauvaises surprises.

Le bassin (puisard) est habituellement installé sur une dalle de béton ou sur une surface en bois, au fond du bassin (puisard), et ce, pour empêcher l'absorption de sable et de roches lorsque la pompe est en fonction. Selon le type de sol, et en fonction des périodes entre les intempéries, il est possible que la fosse s'assèche. Si vous détectez des odeurs nauséabondes, vous devriez toujours maintenir un niveau d'eau au-dessus de l'embouchure du conduit de manière à empêcher les odeurs de revenir dans le sous-sol ou dans le vide sanitaire.



#### Types de pompes

Il existe plusieurs types de pompes (sanitaire, eau et pluviale) alimentées à l'électricité ou à batterie. Elles sont souvent installées en duo pour prévenir le manque de courant. Les modèles les plus fréquents sont les pompes à colonne (le moteur est hors de l'eau) et le modèle submersible (le moteur de la pompe peut être installé complètement dans l'eau).

La plupart des pompes (sanitaire, eau et pluviale) sont généralement composées des éléments suivants :

- Un moteur électrique alimenté à l'électricité ou à batterie;
- Un corps de pompe;
- Une turbine ou une roue à aubes (palettes);
- Un tuyau d'aspiration et de refoulement;
- Un dispositif de régulation automatique (un flotteur ou une sonde).



Pompe à colonne



Pompe submersible

## Fonctionnement

Lorsque le niveau d'eau monte dans le bassin (puisard), le moteur électrique est mis en marche automatiquement. Il actionne la turbine qui crée une dépression dans le corps de la pompe. Cela entraîne le pompage de l'eau dans le tuyau d'aspiration et sa montée vers la sortie de la pompe. Le dispositif de régulation (le flotteur ou la sonde) permet de contrôler automatiquement la mise en marche et l'arrêt de la pompe en fonction du niveau de l'eau que l'on veut évacuer. Il est donc aussi important de les vérifier régulièrement.

Malheureusement, nous constatons souvent que les pompes et les bassins (puisards) sont négligés. **Pour remplir leur fonction et vous épargner de gros problèmes, ils doivent être bien entretenus et inspectés sur une base régulière.** Rappelons également que la durée de vie utile d'une pompe est d'environ 10 ans.

## L'entretien

Voici les étapes à suivre pour garantir le bon fonctionnement de la pompe.

### Le bassin (puisard):

- Vérifiez la bonne **évacuation** de l'eau ou autre liquide et enlevez le sable, la terre, les roches accumulées dans le fond du bassin. Nettoyez également la tuyauterie de renvoi avec un boyau d'arrosage ou à l'aide d'une balayeuse industrielle;
- Vérifiez que la pompe est solidement installée dans le bassin (puisard) et qu'elle ne peut pas se déplacer lors de son fonctionnement;
- S'il y a un **couvercle**, vérifiez sa solidité sur sa base.

**Malheureusement, nous constatons souvent que les pompes et les bassins sont négligés.**



### La pompe (à colonne ou submersible):

- Vérifiez le **fonctionnement** de la pompe en faisant fonctionner manuellement le flotteur ou la sonde (contrôle des niveaux d'eau). Au besoin, ajustez le niveau du flotteur et faites vérifier tout bruit anormal du moteur de la pompe;
- Vérifiez la **tuyauterie de renvoi** de la pompe (fixation, évacuation) et l'étanchéité du clapet de retenue. Si nécessaire, resserrez les collets des tuyaux d'évacuation, nettoyez le tamis sur le dispositif de succion et faites corriger les éléments défectueux;
- Vérifiez le **moteur** (s'il devient chaud à l'utilisation), les **attaches**, les **raccords** et resserrez au besoin ou faites remplacer les éléments lâches ou défectueux;
- Si la pompe est munie d'un interrupteur de fonctionnement et d'arrêt manuel, vérifiez que le bouton est à la position *On*;
- Vérifiez le déclenchement de la **sonnerie d'alarme** de haut niveau d'eau (si la pompe est équipée d'une telle protection). Faites corriger au besoin.

Soyez prévoyants et voyez-y! Cela vous évitera de vous retrouver les deux pieds dans l'eau.

**Daniel Beaulieu**  
Directeur de la  
prévention, du CEP et des  
communications

# PARLONS PATRIMOINE

## De la matière brute *aux fines boiseries*

### *la valeur ajoutée des ébénistes-menuisiers d'art*

Le travail manuel avec une matière naturelle comme le bois et la création de pièces durables, conçues autant dans un souci de l'environnement que dans le respect des savoir-faire traditionnels, résonnent chez plusieurs personnes. L'achat local a plus que jamais le vent dans les voiles, ce qui permet à des gens talentueux de vivre de leurs scies, limes, brunissoirs et varlopes.

#### **Une matière, deux métiers**

Sans faire de recherche, pouvez-vous identifier la différence entre le métier d'ébéniste et celui de menuisier d'art? Il y en a certainement un qui a fabriqué votre meuble de télévision, et l'autre, votre escalier.

Effectivement, le menuisier d'art transforme la matière brute pour produire de chics revêtements, des boiseries et des moulures, des portes et fenêtres, bref, des éléments davantage de types architecturaux.

L'ébéniste, lui aussi artisan du bois, conçoit des éléments sur mesure, du mobilier, des œuvres uniques ou encore des objets en petites séries. Pour arriver à de beaux résultats, cela demande une grande minutie de la conception à la fabrication.

Qu'ils redonnent ses lettres de noblesse à un ancien meuble ou qu'ils démarrent un nouveau projet, les artisan.es du bois ont besoin d'un trousseau de connaissances et de techniques très variées, en plus de bien connaître les essences de bois et leurs caractéristiques. Ces amoureux de la matière font œuvre utile en personnalisant votre décor avec de précieuses essences de bois pour la réalisation de vos fauteuils, buffets, tables, bureaux, etc. Et ce, toujours dans le souci de créer un design de qualité.

Le Québec compte plus de 1 200 ébénistes, et de ce nombre, on y retrouve une bonne présence féminine. Tels des gardiens du temps, seulement une poignée d'entre eux fait feu de tout bois pour sauvegarder les éléments patrimoniaux de nos monuments et de nos bâtiments historiques. Ces quelques centaines d'artisan.es œuvrant en patrimoine bâti sont nos précieux ébénistes-menuisiers d'art.





### **Les artisan.es du bois en patrimoine bâti**

De la maison pièce sur pièce à la maison victorienne ornée de dentelles et de corniches sculptées, le bois est un matériau de prédilection dans l'architecture québécoise. Présent à toutes les époques, le bois attire celles et ceux qui souhaitent un travail empreint de chaleur! Ce n'est pas un hasard si l'œuvre de l'ébéniste-menuisier d'art s'observe dans une grande variété de formes et d'éléments. À l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments, son travail nous permet de retrouver les traces du passé sur les bâtiments anciens.

C'est grâce à ces artisans si les portes et fenêtres traditionnelles conservent leur charme, tout comme les escaliers et les balcons, les colonnes architecturales, les poteaux de balustrades, les corniches, les corbeaux, les consoles, les sculptures et les diverses moulures.

Il n'est pas rare de voir des ébénistes-menuisiers d'art collaborer avec des architectes et quelques fois avec des restaurateurs afin de s'assurer que leurs pièces correspondent aux normes et standards. De plus, leurs services spécialisés sont parfois requis par les entrepreneurs généraux afin d'intervenir de façon adéquate sur des éléments patrimoniaux en bois.

Les ébénistes-menuisiers d'art sont de véritables gardiens de la qualité et de la durabilité des éléments de boiseries. Ils sont également consultés par différents acteurs du milieu de la construction leur permettant ainsi d'être partie prenante de chantiers patrimoniaux.

Aussi, le grand public et les médias perçoivent davantage l'importance de préserver le patrimoine bâti et ses éléments distinctifs, lesquels donnent un cachet unique aux villes, aux villages et aux quartiers. La hausse des demandes pour des projets de restauration et de reproductions d'ouvrages architecturaux de diverses époques le prouve.

### **Préserver le patrimoine : sensibiliser la collectivité**

Ce n'est plus un secret, l'actualité patrimoniale fait les machettes au Québec. Beaucoup de nouveaux projets immobiliers voient le jour et de multiples bâtiments qui témoignent du passé disparaissent de notre environnement.

Heureusement, la vigilance collective est au rendez-vous et certains citoyens désirent mettre l'épaule à la roue afin de préserver notre patrimoine bâti. On se questionne davantage sur le recyclage des matériaux, la réhabilitation plutôt que la construction neuve, la restauration et la qualité de notre cadre bâti. Préserver le patrimoine passe par la connaissance et la sensibilisation auprès de la collectivité et des générations futures.

### **Connaissances, appartenance et transmission**

Les métiers de l'architecture et du patrimoine gagnent à être connus. Leurs savoir-faire spécialisés font cependant face à un défi de transmission auprès des nouvelles générations. Ils sont pourtant au cœur de la préservation de ce qui crée notre sentiment d'appartenance à des lieux patrimoniaux.

***Préserver le patrimoine passe par la connaissance et la sensibilisation auprès de la collectivité et des générations futures.***

Ces artisan.es contribuent à la création et la restauration de notre patrimoine bâti. Ils sont détenteurs d'un savoir-faire spécialisé, et contribuent autant à la sauvegarde de notre patrimoine culturel qu'à la création contemporaine d'éléments de qualité.

Encore aujourd'hui, ce sont la maîtrise du geste et les techniques propres à ces métiers d'art qui émanent de multiples réalisations. Grâce aux artisans, peu importe où notre regard se porte, se dévoilent sur les bâtiments et lieux des éléments architecturaux porteurs de sens, de beauté et d'identité.

### **Tout un programme : l'AEC en métiers d'art du patrimoine bâti**

Avec le développement d'une vigilance collective, des solutions concrètes au défi de la transmission des savoirs et des connaissances en patrimoine voient le jour. En septembre 2021, le Cégep du Vieux Montréal et le Conseil des métiers d'art du Québec (CMAQ) ont annoncé la création de la toute première formation diplômante en métiers d'art du patrimoine bâti au Québec.

Comme le souligne M. Éric April, directeur de la formation continue et aux entreprises du Cégep du Vieux-Montréal : «La qualification de la main-d'œuvre représente un enjeu stratégique important dans le domaine des interventions sur le patrimoine bâti du Québec, dont la sauvegarde est intimement liée aux compétences et savoir-faire nécessaires à son entretien et sa restauration».



Ce programme de 510 heures vise à permettre aux artisans et aux ouvriers spécialisés de développer leur expertise et leur savoir-faire afin d'intervenir sur les éléments du patrimoine bâti québécois dans neuf spécialisations : arts décoratifs, charpenterie traditionnelle, ébénisterie-menuiserie, ferblanterie traditionnelle, ferronnerie d'art/forge, plâtre ornemental, taille de pierre et vitrail.

Dans le cadre de cette formation, les artisans ont l'occasion d'assister à des cours théoriques dispensés par des restaurateurs professionnels et architectes spécialisés en patrimoine sur les théories de la conservation-restauration, la caractérisation des bâtiments patrimoniaux et le dessin technique, ainsi que des cours pratiques en atelier selon votre spécialisation.

Non seulement les participants au programme bénéficient d'un enseignement personnalisé en atelier transmis par des artisan.es professionnels reconnus, mais ils ont également la chance de réaliser des projets d'intervention réels de différents donneurs d'ouvrage partenaires.

Par exemple, les étudiants ont eu la chance de restaurer des fenêtres de l'Église Saint-Joseph de Deschambault dans le cadre de la cohorte 2022 de la spécialisation ébénisterie-menuiserie.

Avec plus de 270 heures de formation pratique sur les techniques spécialisées dans un contexte de restauration de patrimoine, l'AEC en métiers d'art du patrimoine bâti apparaît comme une des solutions à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans les interventions pour la sauvegarde de notre patrimoine collectif au Québec.

Texte : Architecture et patrimoine CMAQ  
Photos : CMAQ





# PARLONS ASSURANCE

## Votre agent à la Mutuelle, un professionnel de l'assurance

### *Découvrez son rôle, sa formation et ses obligations*

Savez-vous quel est le rôle de votre agent en assurance de dommages, quelle est sa formation et quelles sont ses obligations? Pour répondre à cette question, la Mutuelle vous propose un texte dont certains extraits proviennent d'un article de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD): *Les professionnels de l'assurance*<sup>1</sup>.

À la Mutuelle, vous pouvez compter sur les conseils d'un agent en assurance de dommages pour vous aider à choisir les protections adéquates pour bien protéger votre organisation. Les contrats d'assurance de dommages étant parfois complexes, nos agents s'assurent de faire le nécessaire pour qu'ils correspondent bien à vos besoins. Pour ce faire, ils analysent votre situation, vous offrent des conseils personnalisés et prennent le temps de bien vous expliquer votre contrat et de répondre à vos questions.

Pour remplir son mandat, l'agent devra nécessairement vous poser des questions. À cet effet, nous avons constaté que cela soulève, chez certaines personnes, un questionnement quant à la confidentialité de l'information fournie.

#### **L'information que vous donnez à votre agent est-elle confidentielle?**

D'abord, sachez qu'un agent, au même titre qu'un courtier ou qu'un expert en sinistre, est un professionnel en assurance de dommages certifié

par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et encadré par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Pour porter ce titre, il lui faut détenir un certificat de représentant en assurance de dommages émis par l'AMF. Pour obtenir ce permis, il doit réussir des examens d'admission et, pour le conserver, suivre une formation de manière continue et se conformer à un code de déontologie.

Ensuite, du fait de ce code déontologique, votre agent en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un membre et les utiliser aux seules fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation. Il a également l'obligation de vous donner tous les conseils adaptés à votre situation. Ceux-ci ne se limitent pas qu'au contrat d'assurance. Ils s'étendent aussi à la description des exclusions et des limitations particulières de la police, en fonction des besoins que vous aurez exprimés.

N'hésitez donc pas à poser des questions à votre agent et à lui fournir toute l'information que vous jugez pertinente et dont il a besoin pour qu'il puisse vous proposer un produit qui vous protégera comme il se doit.

<sup>1</sup> *Les professionnels de l'assurance - Chambre de l'assurance de dommages (chad.ca)*



# PARLONS ENVIRONNEMENT

## INFILTRATION D'EAU *et humidité excessive*

Quotidiennement, vous vous faites dire que vos immeubles prennent de l'âge. Malgré cela, dans certains cas, le processus se passe bien. Dans d'autres cas cependant, les bâtiments réagissent vraiment mal aux affres du temps. Que ce soit à cause de la dégradation « normale » des matériaux constituant l'enveloppe de vos bâtiments ou d'un manque d'entretien ou de chauffage; que ce soit à la suite d'un sinistre quelconque ou d'une mal façon reliée à une réparation, de l'eau (non canalisée) finit par se retrouver dans vos immeubles.

Cette eau est de deux natures: il peut s'agir d'eau d'infiltration généralement provenant des voies supérieures (toitures, clochers, fenestrations, etc.) ou des fondations. Cela peut également être de l'eau de condensation, c'est-à-dire de l'humidité intrinsèque présente dans vos immeubles.

Dans tous les cas, la présence de cette eau entraînera ultimement des dommages directs et indirects à vos immeubles à différents degrés et sous différentes formes. Il est donc important de s'y attarder.

### **L'eau d'infiltration**

L'eau d'infiltration peut être relativement soudaine et facilement apparente. Dans nos immeubles, cette eau est contrôlée en ce sens qu'elle a une source et qu'on peut constater que des matériaux deviennent graduellement souillés et endommagés. Ultimement, l'eau fait son apparition à un endroit ou un secteur donné dans l'immeuble. C'est généralement en faisant le chemin inverse qu'on aboutit à la source. De nombreuses techniques comme la thermographie permettent d'y voir plus clair. Il s'ensuit des travaux de colmatage et de réparation. Lorsque la problématique est découverte et qu'on y a remédié rapidement, dans la majeure partie des cas, une bonne ventilation et le retrait des matériaux endommagés sont suffisants pour régler la situation.

L'eau d'infiltration peut aussi être sournoise. De telles infiltrations peuvent être « simplement » liquides ou être présentes sous forme de vapeurs froides. Dans de tels cas, l'eau s'infiltré depuis des jours, voire des mois (ou plus), sans laisser de traces apparentes. Lorsqu'ils surviennent, les

## ***Des infiltrations d'eau dans un bâtiment permettront la prolifération de moisissures et de champignons.***

dommages structuraux reliés à de telles infiltrations sont fréquemment désastreux (ex. des parements extérieurs en pierre ou en briques qui éclatent ou bougent à cause du phénomène de gel/dégel, des structures sous-jacentes en bois qui pourrissent, etc.).

Trop souvent, des infiltrations d'eau permettront la prolifération de microorganismes. Il est donc important « d'écouter » vos bâtiments, de les regarder avec des yeux d'inspecteurs afin de repérer des indices. Par exemple, pensons au mortier extérieur qui éclate, à une laitance blanche ou à de l'efflorescence minérale sur des parements de brique, à des fissures qui apparaissent, à des surfaces peintes qui se décolorent anormalement, etc. Sachez que, pour vous aider, il est même possible de retenir les services de professionnels qualifiés aptes à réaliser une évaluation thermographique de vos bâtiments, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur.

### **L'humidité**

Lorsqu'on parle de bâtiments, il est tout à fait normal que l'air intérieur ait une certaine humidité relative (HR) pour des raisons individuelles de confort. Idéalement, celle-ci sera maintenue entre 50% et 60% durant la période estivale et durant les périodes plus froides, où du chauffage est requis, une humidité de l'ordre de 30% à 40% sera considérée comme acceptable. Si longtemps à l'extérieur de ces limites, l'humidité relative deviendra inconfortable pour les individus. Si trop longtemps à l'extérieur de ces limites, l'humidité sera dommageable pour certains biens (ex. œuvres d'art, etc.), certains finis (ex. décoloration, écaillage de la peinture, etc.) et pour les structures sous-jacentes (ex. le bois, le plâtre, etc.).

Lorsque les conditions climatiques sont propices, vous ouvrez, avec justesse, portes, fenêtres et soupiraux. Les bâtiments sont aérés « naturellement » en ce qui concerne les lieux de cultes et possiblement mécaniquement du côté des presbytères ou des résidences. Lorsque les conditions climatiques ne s'y prêtent plus et que les portes, les fenêtres et les soupiraux doivent être fermés, l'humidité intérieure du bâtiment va généralement augmenter.

Pour de multiples raisons, comme le manque d'achalandage, la période hivernale et des coûts prohibitifs de chauffage, certains gestionnaires vont décider de fermer leurs bâtiments. Malheureusement, ces cas sont de plus en plus nombreux au Québec.

### **Fermer son bâtiment pour de longues périodes hivernales**

Lorsque les responsables de l'administration d'une église et d'un presbytère ou d'autres bâtiments décident de fermer des bâtiments pour de longues périodes hivernales, ils doivent être informés du fait que durant cette période de fermeture, l'humidité relative augmentera substantiellement. De plus, les surfaces intérieures des murs, lesquelles sont généralement en manque d'isolation à cause de leur âge, deviendront froides, au point où de l'eau libre pourra se condenser. Dans de tels cas, nous retrouvons les conditions idéales pour que les troubles surviennent. En effet, de telles conditions de températures et d'humidité sont propices à l'apparition de dommages divers aux différents finis intérieurs.

### **Dompage aux surfaces**

L'humidité excessive combinée au froid des surfaces intérieures causé par le manque d'isolation des murs extérieurs risque de faire décoller ou éclater les finis comme le plâtre et la peinture. De plus, il est important de prendre en considération les dangers de certaines vieilles peintures qui contiennent des métaux lourds et certains plâtres qui ont des résidus d'amiante dans leurs fabrications. Lorsqu'ils sont intacts, ces matériaux ne représentent pas





de risque pour la santé. À l'opposé, lorsqu'ils sont endommagés, ces matériaux et les résidus qu'ils comportent peuvent être dangereux. Ils doivent donc être récupérés et gérés adéquatement. Ainsi, des mesures appropriées requérant obligatoirement l'implication de professionnels spécialisés et d'experts doivent être mises en place. Inutile de dire que de telles situations engendrent des travaux généralement dispendieux.

#### **Domage aux matériaux/structures**

L'humidité excessive combinée au froid des surfaces intérieures provoqué par le froid des murs extérieurs peut aussi engendrer de la condensation. Ce phénomène est aisément visible durant l'hiver où l'eau se condense au bas de la fenestration.

Si l'on ajoute à l'eau et au froid la présence normale de spores invisibles ou en dormance depuis des années (accumulés dans la poussière ou intrinsèques à certains matériaux résineux comme le bois et le carton), l'on obtiendra fort probablement le développement de croissances fongiques et l'apparition de microorganismes, tels des moisissures et des champignons.

Les croissances fongiques sont d'importances variables selon les conditions observées et les matériaux où il y a croissance. Elles deviennent donc apparentes, de formes et de couleurs diverses, selon les surfaces et les spores (ex. bactéries) impliquées. La majorité des champignons apparents engendrent des problématiques de surfaces généralement simples à régler.

Dans certains autres cas cependant, c'est une tout autre affaire. En effet, certaines de ces croissances fongiques (ex. *Serpula lacrymans* ou mэрule pleureuse) ont la capacité d'affecter l'intégrité des matériaux résineux au point de les détruire. Dans de nombreuses situations où MSEI a été impliquée, des matériaux affectés ont dû être remplacés partiellement ou en totalité. De tels travaux doivent alors être réalisés dans des environnements confinés, strictement ventilés, à partir de plans et devis bien ficelés et, surtout, avec des conditions particulières de protection des travailleurs. On comprendra aisément que de tels travaux, lorsque requis, peuvent devenir onéreux.

#### **Conclusion**

Dans tous les cas, il est impératif que vous mettiez tout en œuvre afin d'éviter les infiltrations d'eau par les voies supérieures ou par les fondations de vos bâtiments. Il est également primordial d'éviter les conditions favorisant le développement de croissances fongiques (moisissures/champignons) à l'intérieur de vos bâtiments.

Si de telles infiltrations surviennent, il est impératif de tarir rapidement la source et d'utiliser les moyens à votre disposition pour mitiger les dommages.

Ultimement, si vous vous retrouvez dans des situations particulières où vos bâtiments doivent être fermés temporairement ou durant des périodes plus longues, veillez à ce que des processus particuliers, mais faciles d'application, soient réalisés, comme le maintien d'une circulation d'air forcée dans les différents locaux du bâtiment, combiné à des inspections périodiques.

N'oubliez pas que lorsque vous fermez temporairement un bâtiment pour une période plus ou moins longue, il ne s'agit pas uniquement de mettre la clé dans la porte. Une bonne préparation d'une telle fermeture est nécessaire pour vous éviter plusieurs désagréments.

**Jean René Dumont, Chimiste, M.Sc.**  
Expert scientifique senior  
Président et Directeur général

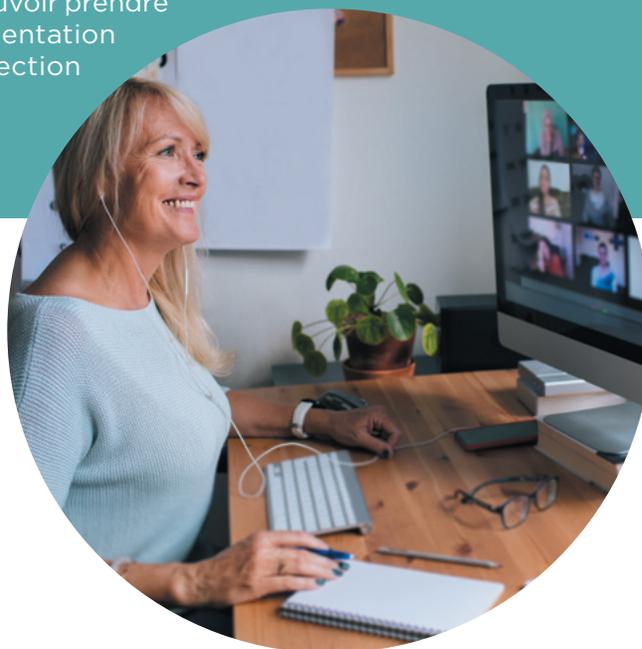
# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE

22 février 2024

C'est en format visioconférence que s'est déroulée l'assemblée générale extraordinaire (AGE) de la Mutuelle le 22 février. Cette AGE visait à faire part aux membres de changements apportés au Règlement intérieur de la Mutuelle sur lesquels ils devaient voter.

Au total, 58 membres ont participé à l'AGE et **88,89% ont voté en faveur de la ratification de l'ensemble des modifications du Règlement intérieur** telles que présentées lors de l'assemblée. Plusieurs questions ont été posées par les participants au cours de l'AGE. La plupart ont obtenu des réponses en direct alors que certaines feront l'objet de plus de précisions lors de l'assemblée générale annuelle du 16 mai prochain.

Si vous n'avez pas pu assister à l'AGE et souhaitez pouvoir prendre connaissance de son contenu, sachez que la présentation de l'assemblée est disponible en vidéo dans la section «Gouvernance» de l'espace client : <https://extranet.cmae.ca/gouvernance/>.



## Le répertoire des artisans du Québec

Artisan du verre	Métallier d'art
Charpentier traditionnel	Mosaïste
Ébéniste	Peintre-décorateur
Ferblantier ornementaliste	Plâtrier ornementaliste
Ferronnier d'art	Sculpteur
Forgeron	Tailleur de pierre
Maçon traditionnel	
Menuisier d'art	

**METIERSDART.CA**

**CMAQ** Conseil des métiers d'art du Québec



## MSEI MultiSciences Expertises Inc.

Experts scientifiques  
Scientific Experts

MSEI réalise des expertises scientifiques et technico-légales fiables afin d'assister les assureurs dans leurs démarches en vue de déterminer la cause et/ou l'origine d'un sinistre ou d'un dommage.

- AGROALIMENTAIRE • CHIMIE, ENVIRONNEMENT, MICROBIOLOGIE
- BÂTIMENTS, AMIANTE, MOISSISSURES • ÉLECTRICITÉ, MÉCANIQUE
- GÉNIE CIVIL, STRUCTURES • INCENDIE • MATÉRIAUX, MÉTALLURGIE

MSEI est établie dans les régions de Montréal, de la Rive-Sud et de Québec et couvre tout le territoire de la province de Québec et de ses régions limitrophes.

Téléphone : 450-978-4000 • [info@msei.ca](mailto:info@msei.ca) • [www.msei.ca](http://www.msei.ca)

**PLUS QUE  
VOTRE FOURNISSEUR  
EN ASSURANCE...**

# La Mutuelle, fière partenaire de votre avenir

Assurances | Prévention | Formations | Programmes et subventions

**Votre entente avec la Mutuelle s'étend bien au-delà d'un contrat d'assurance :  
notre offre globale dépasse de loin les offres de la concurrence.  
Être membre de la Mutuelle est une histoire de fierté, de cœur et d'entraide.**



**MUTUELLE  
D'ASSURANCE  
EN ÉGLISE**

AGENCE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

## LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

514-395-4969 | 1-800-567-6586

[www.cmae.ca](http://www.cmae.ca)

Lundi au jeudi: 8 h 30 à 16 h 30

Vendredi: 8 h 30 à 13 h

## LE SERVICE D'URGENCE ET DE RÉCLAMATIONS (SUR)

1-855-395-2636

Appelez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

## LE SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE MÉDAILLON

1-844-545-8198

Lundi au vendredi: 8 h à 20 h

à l'exception des jours fériés

RECEVEZ NOS COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES  
EN VOUS INSCRIVANT AU

[www.cmae.ca/infolettre\\_abonnement](http://www.cmae.ca/infolettre_abonnement)



CENTRE  
D'ENTRAÏDE  
ET DE PRÉVENTION



Cert no. SW-COC 001501  
© 1996 FSC