

Répondre stratégiquement aux plaintes

Le saviez-vous? Toute personne ayant des inquiétudes au sujet de vos activités professionnelles ou de votre conduite peut déposer une plainte auprès des instituts et associations provinciaux et territoriaux d'urbanisme (PTIA). Puisque n'importe qui peut porter plainte, il est important de connaître les mesures à prendre pour préparer une réponse et se défendre. **La chose la plus importante à retenir est qu'il ne faut jamais essayer de gérer une plainte soi-même. Les partenaires de votre programme d'assurance sont là pour vous aider.**

La déclaration d'une réclamation au titre de votre police d'assurance responsabilité professionnelle est une étape cruciale qui vous permettra de bénéficier de l'aide et de la protection nécessaires. En suivant la liste de contrôle ci-dessous, vous pourrez parcourir efficacement la procédure de réclamation.

SI VOUS FAITES L'OBJET D'UNE PLAINTE

- Communiquez avec Crawford & Company (Crawford), votre expert en sinistres
- Assurez-vous de fournir votre :
 - Certificat d'assurance
 - Lettre de plainte
 - Tout autre document pertinent

Une fois que vous aurez contacté Crawford & Company, l'entreprise accusera réception de la réclamation et affectera un expert en sinistres à votre dossier. L'expert sera chargé d'enquêter sur la réclamation et de déterminer la marche à suivre, y compris vous mettre en contact avec un conseiller juridique, le cas échéant. Soyez assuré que la déclaration d'un sinistre est confidentielle et ne devrait pas vous empêcher d'obtenir ultérieurement une assurance dans le cadre du programme.

En communiquant avec votre expert, vous avez la certitude de travailler avec des experts en assurance spécialisés dans la responsabilité professionnelle et d'obtenir le meilleur résultat possible pour toutes les parties concernées.

SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE :

En participant au programme d'assurance responsabilité professionnelle de votre association, vous avez également accès à des **conseils juridiques gratuits de Gowling WLG**, l'un des cabinets juridiques les plus reconnus en matière de défense du personnel médical et de responsabilité professionnelle au Canada. Vous avez accès à une ligne d'assistance professionnelle spécialisée, qui met à votre disposition des conseils juridiques sur des questions relatives à l'exercice de votre profession, telles que :

- Inconduite professionnelle
- Les obligations éthiques
- Les obligations professionnelles
- La vie privée et la confidentialité
- Les conflits d'intérêts
- Réponses à des demandes de renseignements provenant de tiers

Le processus de traitement des plaintes peut être stressant et il est important de garder à l'esprit que vous n'êtes pas seul. Les partenaires de votre programme d'assurance sont là pour vous aider.

Pour signaler une réclamation : BMSclaims@crowco.ca (Crawford & Company)

Pour accéder à une assistance juridique pro bono : 1-833-749-5747 (Gowlings)

Pour parler à un courtier : 1-844-294-2714 ou cip.insurance@bmsgroup.com (BMS)