

Répondre stratégiquement aux plaintes

Quelle que soit leur expérience ou la nature de leur pratique, les psychologues sont susceptibles de faire l'objet de réclamations en responsabilité professionnelle à tout moment de leur carrière. 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.**

Déclarer une réclamation en vertu de votre police d'assurance responsabilité professionnelle est une étape cruciale puisqu'elle permet de s'assurer que vous bénéficiez 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 PLAINTÉ

- Communiquez avec Crawford & Company, votre assureur
- 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 attribuera 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, si applicable. 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 :

- Réponse à des citations à comparaître
- Faute professionnelle
- Obligations éthiques
- Obligations professionnelles
- Vie privée et la confidentialité
- Conflits d'intérêts
- Réponses à des demandes de renseignements provenant de tiers
- Demandes de votre organisme de réglementation

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@crawco.ca (Crawford & Company)

Pour accéder à une assistance juridique pro bono : 1-855-441-4424 (Gowling WLG)

Pour parler à un courtier : 1-855-318-6038 ou à psy.insurance@bmsgroup.com (BMS Canada)

Les informations contenues dans ce graphique sont données à titre indicatif. Les conditions générales complètes de la police, y compris toutes les exclusions et limitations, sont décrites dans le libellé de police, dont une copie peut être obtenue en s'adressant à BMS Canada Services de Risques Ltée (BMS).

bms.



CANADIAN
PSYCHOLOGICAL
ASSOCIATION
SOCIÉTÉ
CANADIENNE
DE PSYCHOLOGIE



CPAP | CSPP
Council of Professional
Associations of Psychologists

Conseil des Sociétés
Professionnelles de Psychologues