Répondre stratégiquement aux plaintes

Le saviez-vous? La plupart des réclamations au titre de l'assurance responsabilité professionnelle faites contre les travailleurs sociaux sont des plaintes déposées auprès des organismes de réglementation. Les ordres professionnels provinciaux sont mandatés pour enquêter minutieusement sur toutes les plaintes qu'ils reçoivent, même les plus anodines. 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

- ☑ Contactez BMS, votre courtier en assurances
- ☑ Assurez-vous de fournir votre :
  - ☑ Certificat d'assurance
  - ☑ Plainte de l'ordre
  - ☑ Autres documents pertinents

Une fois que vous aurez communiqué avec BMS, le personnel vous aidera à effectuer la déclaration à la compagnie d'assurance, Chubb. Chubb 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, 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 :

- ☑ Réponse à des citations à comparaître
- ☑ Une faute professionnelle
- ☑ Les obligations éthiques
- ☑ Les obligations professionnelles
- ☑ La vie privée et la confidentialité
- ☑ Les conflits d'intérêts
- ☑ La façon de répondre aux demandes d'informations de tierces parties
- ☑ Les demandes de renseignements 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 ou parler à un courtier: 1-844-583-7747 ou à casw.insurance@bmsgroup (BMS)
Pour accéder à une assistance juridique pro bono: 1-866-778-7191 (Gowlings)

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).

CASW ACTS
Canadian Association of Social Workers / Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux

bms.