

# Répondre stratégiquement aux plaintes

**Le saviez-vous?** La plupart des réclamations au titre de l'assurance responsabilité professionnelle faites à l'endroit des physiothérapeutes sont des plaintes déposées auprès des organismes de réglementation. Les ordres professionnels 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 PLAINTÉ DE LA PART D'UN ORDRE PROFESSIONNEL :

- Contacter Crawford & Company, votre expert en sinistres
- Assurez-vous de fournir votre :
  - Certificat d'assurance
  - Lettre de plainte de l'ordre
  - 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.

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 :

- Répondre aux assignations à comparaître
- Inconduite professionnelle
- Les obligations éthiques
- Les obligations professionnelles
- La vie privée et la confidentialité
- Les conflits d'intérêts
- Demandes de votre organisme de réglementation
- Réponses à des demandes de renseignements provenant de tiers

Le processus de traitement des plaintes de l'Ordre peut être stressant et il est important de garder à l'esprit que vous n'êtes pas seul.

**Pour signaler une réclamation :** [BMSclaims@crowco.ca](mailto:BMSclaims@crowco.ca) (Crawford & Company)

**Pour accéder à une assistance juridique pro bono :** 1-888-943-0953 (Gowling WLG)

**Pour parler à un courtier :** 1-855-318-6136 ou [cpa.insurance@bmsgroup.com](mailto:cpa.insurance@bmsgroup.com) (BMS Canada)

L'information qui figure dans ce graphique est un résumé des garanties offertes et n'est fournie qu'à des fins purement informatives. Les conditions générales complètes de la politique, y compris toutes les exclusions et limitations, sont décrites dans le texte de la police, dont une copie peut être obtenue en s'adressant BMS Canada Services de Risque Ltée (BMS).



Canadian  
Physiotherapy  
Association

Association  
canadienne de  
physiothérapie

**bms**