



Que faire en cas de réclamation de responsabilité professionnelle?

Nous prendrons tous les moyens requis pour bien défendre vos intérêts et régler le tout dans les meilleurs délais.

Si vous prévoyez recevoir une réclamation

Transmettez-nous un avis préventif en remplissant le formulaire du site de votre ordre professionnel (section « assurance »).

Quelques mesures à respecter

En cas de réclamation, vous ne devez jamais :

- négocier avec votre client(e)
- reconnaître votre responsabilité partielle ou totale
- offrir à votre client(e) une compensation en argent ou en service professionnel

Si vous recevez une mise en demeure ou une poursuite judiciaire

Ouvrez un dossier de réclamation **dès la réception** de la mise en demeure ou d'une poursuite judiciaire. Remplissez le formulaire sur notre site.

Si vous nous avez déjà transmis un avis préventif, vous n'avez pas à remplir un nouveau formulaire.

Pour une mise en demeure

L'un(e) de nos experts en sinistres prendra en charge votre dossier et...

- Communiquera avec vous afin d'obtenir votre dossier complet et votre déclaration.
- Prendra la déclaration de la partie réclamante et de tout autre témoin.
- Pourra mandater un expert-conseil pour déterminer si vous avez commis une faute professionnelle et évaluer les montants réclamés.

Si l'enquête faite par notre expert(e) en sinistres démontre votre responsabilité, il ou elle tentera, avec votre accord, de régler le dossier avec la tierce partie.

Si cette enquête ne démontre aucune faute de votre part, il ou elle vous en informera et, ensuite, niera la responsabilité à la tierce partie.

Pour une poursuite judiciaire

Votre dossier sera transféré au service du contentieux et confié à un avocat ou une avocate. Afin de respecter les délais légaux, il est important de nous aviser dès la réception de la poursuite.

Cour du Québec, division des petites créances

Il s'agit de dossiers qui ne dépassent pas 15 000 \$.

Une parajuriste en gestion des litiges rédigera une contestation. Vous devrez signer cette contestation et la déposer à la Cour.

Nous rembourserons les frais judiciaires pour le dépôt de cette contestation.

Vous pourrez également, selon les conclusions de l'enquête, accepter d'aller en médiation.

Après le dépôt de la poursuite

(Cela peut prendre plusieurs mois.)

Vous recevrez un avis de convocation pour vous présenter à l'audition ou à la médiation. Vous devrez rapidement transmettre cet avis à la parajuriste. Dans les 2 cas, cette dernière préparera un aide-mémoire pour le déroulement de l'audition et les points à faire valoir.

Dans le cas d'une médiation, la parajuriste discutera avec vous du montant budgété avec lequel nous sommes à l'aise de régler le dossier. La médiation se fait sur une base volontaire et chaque partie peut se retirer, si elle constate qu'aucun règlement n'est possible. Les parties seront alors convoquées pour une audition.

Dans certains cas, la parajuriste pourra être présente pour vous accompagner lors de l'audition ou de la médiation.

a) Autres juridictions

Pour les dossiers qui ne relèvent pas de la division des petites créances, nous mandaterons un avocat ou une avocate pour vous représenter, vous et/ou votre clinique. Les parties seront alors convoquées soit à une audition, soit à une conférence de règlement à l'amiable. Dans tous les cas, l'avocat ou l'avocate fera les représentations, mais vous devrez vous présenter à la Cour.

Quels sont les délais?

Les délais, de l'ouverture d'une réclamation à sa fermeture, dépendent de la complexité du dossier et de sa judiciarisation.

Certains facteurs peuvent influencer le temps pour régler votre dossier :

- le nombre de témoins
- la présence d'experts-conseils
- le montant réclamé
- Si votre dossier implique des procédures judiciaires, les délais peuvent prendre quelques années.

beneva

1 866 906-2120
Les gens qui protègent des gens.