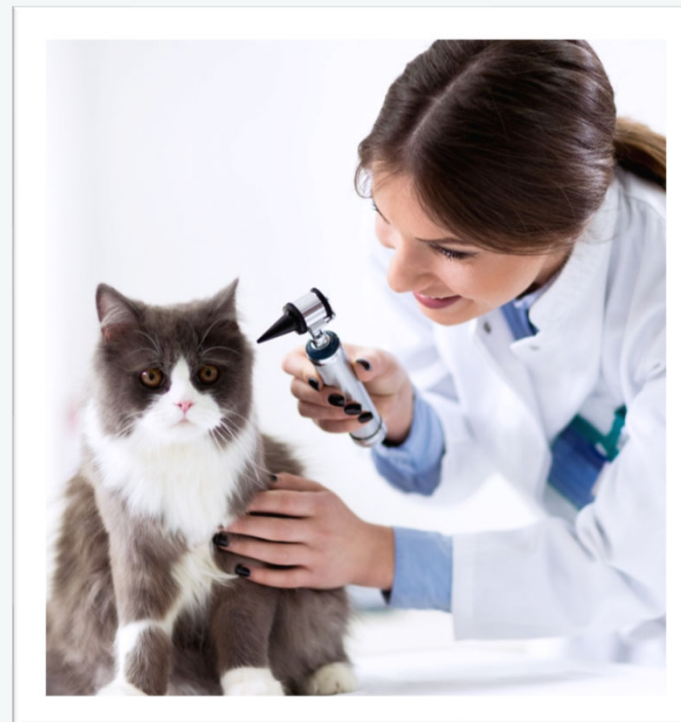


Présentation OMVQ

Réclamations en responsabilité professionnelle
Processus, couverture et bonnes pratiques





Mona-Lisa Rossignol, LLM
Experte en sinistre, lignes commerciales
Conseillère principale
Indemnisation
Intact Assurance

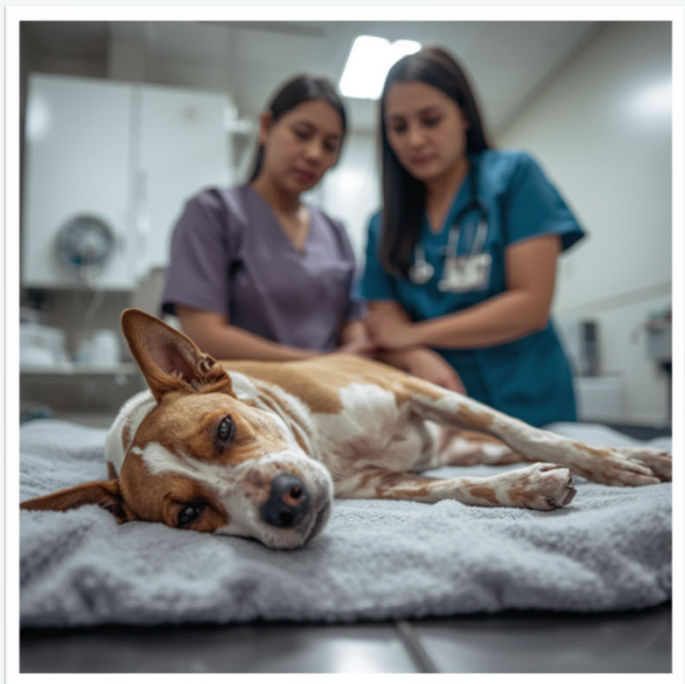


Mélissa Lavoie, LLB
Experte en sinistre, lignes commerciales
Conseillère technique
Indemnisation
Intact Assurance



Claudie Latraverse
Vice-Présidente
Partenariats avec les Groupes et
Associations
LUSSIER

Agenda



01

Pourquoi [Lussier](#) et [Intact](#)?

02

Le [parcours d'une réclamation](#) en responsabilité professionnelle

03

Les petites créances

04

Les polices d'assurance E&O : [380-8095](#) v. [380-8096](#)

05

La [date de sinistre](#) et ses impacts

06

L'[avis de circonstances](#) : pourquoi et quand?

07

Les [protections](#) et [garanties](#) principales

08

Les [exclusions](#) les plus communes

09

Gestion [autonome](#) d'une situation, sans l'intervention d'[Intact](#)

10

À [retenir](#)



Séance de [questions](#)

01 Pourquoi Lussier et Intact ?

Lussier



750
employés



137 000
clients dont 120 000 individus
et 37 000 entreprises



+20
succursales



+100
ans d'expérience
sur le marché



+70
ordres et associations de
professionnels partenaires



100%
indépendant et détenu
par des intérêts Québécois

Équipe dédiée en
responsabilité
professionnelle



Une équipe d'analystes
pour les dossiers aux
petites créances

[intact]

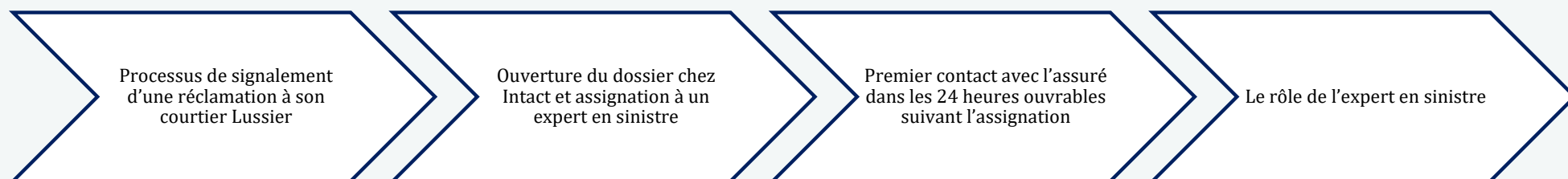
Un Contentieux
internalisé



Un accompagnement
structuré, rapide et
cohérent de bout en bout

02

Le parcours d'une réclamation en responsabilité professionnelle



Traitement des incidents

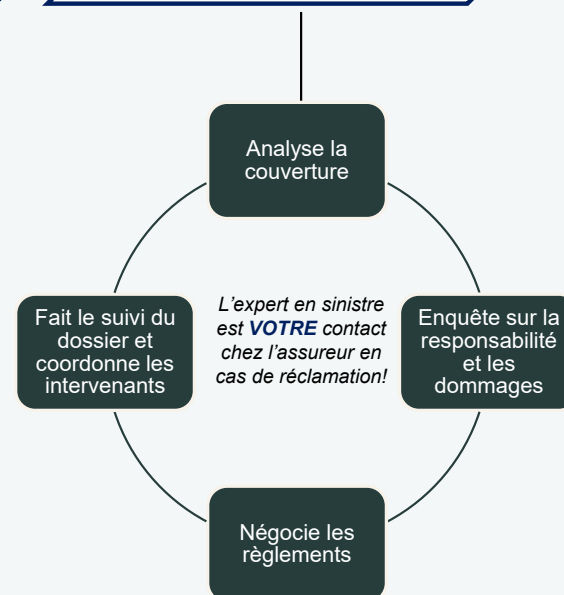
Chez Lussier, votre satisfaction est notre priorité. Si vous rencontrez un problème, nous nous engageons à le résoudre avec transparence, équité et rapidité. La gestion des incidents en responsabilité professionnelle exige une approche rigoureuse et structurée. Pour vous accompagner dans votre démarche pour rapporter un incident, nous vous invitons à consulter la FAQ relative aux incidents et réclamations [ICI](#).

Dès qu'un incident susceptible de donner lieu à une réclamation survient, vous devrez remplir le rapport d'incident [ICI](#).

Compléter le formulaire d'incident accessible sur le microsite de Lussier ou directement sur l'espace client de la plateforme ASSUREO.

Pour présenter une demande de réclamation, veuillez remplir le formulaire suivant <https://lussier.co/fr/formulaire-de-reclamation-programme-arp-omvq>

Le formulaire est reçu par notre équipe des réclamations ainsi que par l'équipe d'experts en sinistre de l'assureur.



03 Les petites créances



20 jours pour déposer une réponse

- Transmission rapide des documents essentiels
- Risque de jugement par défaut si le délai est dépassé

La collaboration et la disponibilité de l'assuré sont essentielles tout au long du processus!

1



Réception et couverture

- ✓ Réclamation reçue devant la Cour du Québec, division des petites créances
- ✓ Analyse de la couverture d'assurance applicable
- ✓ Dossier acheminé à l'équipe Petites créances. Un analyste est assigné à l'assuré.

2



Préparation avec l'assuré

- ✓ Collecte des informations pertinentes
- ✓ Explication du processus et des prochaines étapes
- ✓ L'assuré demeure responsable de rédiger et de déposer sa contestation devant le Tribunal

3



Accompagnement judiciaire

- ✓ Dépôt d'un *acte d'intervention volontaire de type conservatoire* (par l'assureur), incluant ses observations du dossier
- ✓ Soutien lors de la conférence de gestion, de la demande d'arbitrage obligatoire, et, au besoin, du procès
- ✓ Assistance tout au long du processus

4



Résolution

- ✓ Accompagnement vers un règlement, lorsque possible
- ✓ Poursuite du soutien jusqu'à la fin du dossier
- ✓ Frais judiciaires liés au dépôt de la contestation remboursés à l'assuré



Rôle du conseiller aux petites créances : accompagner, guider et soutenir l'assuré. Le conseiller ne peut pas vous représenter devant le Tribunal.

**380-8095 – La Police des Vétérinaires**

- L'acte fautif allégué vise un service rendu par le **vétérinaire**.
- Couvre un **vétérinaire**
- La **société de médecine** peut être considérée comme un Assuré sous cette police, mais uniquement pour **un acte fautif commis par le vétérinaire** pendant qu'il exerçait au sein de la société de médecine.
- Si les allégations concernent plusieurs actes posés ou plusieurs consultations par différents vétérinaires, **un dossier de réclamation par vétérinaire** doit être ouvert.

**380-8096 – La Police des Sociétés**

- L'acte fautif allégué vise un acte posé par un **employé** de la Société.
- Si les allégations concernent plusieurs actes posés par différents membres du personnel (autres que les vétérinaires), **un seul dossier de réclamation est généralement ouvert** pour la Clinique.

05

La date de sinistre et ses impacts

“ La présente assurance ne vise que les **réclamations** présentées **pour la première fois** contre un **assuré** pendant la **période d'assurance**. » (Claims Made Policy)

- Une **réclamation** est une demande écrite visant des redressements pécuniaires ou non pécuniaires;
- Elle doit viser un **acte fautif**;
- L'acte fautif doit avoir été commis par un **assuré**;
- La date de sinistre permet de déterminer la **période d'assurance** applicable;
- **La date de réception de cette demande écrite = la date de sinistre**

Acte fautif commis par un assuré.

Le vétérinaire administre un mauvais médicament à un chien lors d'une intervention.

15 mars 2026

18 mars 2026

Domage causé par l'acte fautif

Le chien est emmené à l'urgence à la suite d'une réaction découlant du mauvais médicament administré.

La Clinique et le vétérinaire sont informés de la situation

Le client se présente, mécontent, à la Clinique, et menace de les poursuivre.

20 mars 2026

5 mai 2026

Réclamation écrite reçue par la Clinique vétérinaire.
La Clinique reçoit une lettre du propriétaire du chien dans laquelle le Client réclame 5000\$ en frais vétérinaire d'urgence en raison de l'erreur commise.

La **réclamation** est rapportée au courtier, qui fait ouvrir un dossier chez Intact

Le vétérinaire rapporte la réclamation à Lussier et un dossier de réclamation est ouvert chez Intact

7 mai 2026

06

L'avis de circonstances

pourquoi et quand?



- **Signaler** une situation connue qui pourrait **raisonnablement** donner lieu à une réclamation.
- **Protéger** l'assuré en lui permettant de rattacher une situation future à la période d'assurance pendant laquelle l'avis a été donné.
- **Inform**er Intact suffisamment tôt pour lui permettre d'**évaluer** la situation et **enquêter** au besoin.



07

Les protections et garanties principales

Garantie A – Assurance responsabilité professionnelle	☐ 380-8095 (vétérinaire) ☐ 380-8096 (société)	• Vise toute réclamation du fait de tout acte fautif prétendument commis par un Assuré dans le cadre des services professionnels assurés. • Limite de garantie de 1M\$ par réclamation / Franchise de 500\$
Garantie D – Garantie relative aux frais de procédures disciplinaires	☐ 380-8095 (vétérinaire)	• Vise le paiement des frais de procédures disciplinaires engagées dans le cadre de toute procédure disciplinaire. • Limite de garantie de 50 000\$ / Franchise de 500\$
Garantie E – Garantie relative aux frais de gestion de crise	☐ 380-8095 (vétérinaire) ☐ 380-8096 (société)	• Vise le paiement des frais de gestion de crise se rapportant à un événement de gestion de crise. • Limite de garantie de 50 000\$ / Franchise de 500\$
GE0004 – Garantie relative au remboursement des coûts	☐ 380-8095 (vétérinaire) ☐ 380-8096 (société)	• Remboursement à un assuré des coûts raisonnables et réels, incluant la rémunération ou le salaire perdu en raison d'une absence du travail, engagés en raison de la présence à un procès, une audience, une médiation, etc. • Le montant maximal est de 1000\$ par jour par assuré et de 50 000\$ au total.

***N'hésitez pas à contacter votre courtier pour plus de détails.

08

Les exclusions les plus communes

Exclusions principales	Exemples
(e) Le remboursement de frais payés à votre Clinique, pour vos services professionnels	<i>Le Client réclame le remboursement de sa facture vétérinaire payée à la Clinique pour l'opération qui a aggravé l'état de son chien.</i>
(f) Les coûts engagés par l'Assuré pour corriger, réexécuter ou compléter un service	<i>Le vétérinaire doit refaire une chirurgie à la suite d'une erreur lors de la première intervention.</i>
(1) Les montants réclamés qui ne représentent pas des dommages-intérêts compensatoires	<i>Le Client réclame des dommages punitifs contre le vétérinaire.</i>

***Exemples non exhaustifs – d'autres exclusions sont prévues à la Police

09

Gestion autonome d'une situation sans l'intervention d'Intact



POURQUOI?

- ✓ **Gestion plus rapide**
Moins d'intervenants, décisions accélérées
- ✓ **Meilleur pour le ratio de perte**
Évite d'impacter l'historique de réclamations



SITUATIONS JUSTIFIÉES



Simple insatisfaction
relativement au service rendu
(*plainte*)



Le montant réclamé se
situe à l'intérieur de la
franchise



Situation qui concerne
uniquement des dommages
exclus par la police



COMMENT RÉGLER?



Documenter la
situation



Proposer une
résolution à vos frais
Dédommagement ou
autre entente



Consigner par écrit le
règlement



À RETENIR

**N'attendez pas qu'une situation mineure
dégénère avant d'aviser Intact!**

*Si vous avez un doute ou si la situation évolue,
contactez votre courtier ou Intact rapidement.*



Attention à l'**Avis tardif!**

1



AVISEZ-NOUS RAPIDEMENT

Rapportez immédiatement la situation dès que vous recevez une réclamation au sens donnée par la Police.

En cas de doute, communiquez avec votre courtier Lussier

2



RECUEILLEZ LES INFORMATIONS CLÉS

Rassemblez les documents et renseignements essentiels.

Plus l'information transmise est complète dès le départ, plus nous pouvons intervenir rapidement

3



COLLABOREZ AVEC VOTRE EXPERT

Votre expert en sinistre est votre point de contact chez l'assureur Intact. Il coordonne l'analyse, la stratégie et les échanges avec les parties impliquées.

Tenez-nous informés de tout développement en lien avec la réclamation dans les plus brefs délais

4



À NE PAS FAIRE

Ne pas admettre votre responsabilité, vous abstenir d'offrir ou d'effectuer tout règlement sans d'abord obtenir le consentement d'Intact, ne pas modifier ou compléter rétroactivement votre dossier ou vos notes.

Vous pouvez demeurer courtois et empathique sans reconnaître de faute ou de responsabilité



DOCUMENTS CLÉS À NOUS TRANSMETTRE POUR ACCÉLÉRER LE TRAITEMENT



Certificat(s) d'assurance
Selon l'Assuré visé



Réclamation et échanges
Copie de la réclamation et de tout échange avec le réclamant



Parties impliquées
Nom des parties impliquées et leur statut au sein de la Clinique



Dossier médical complet
Tous les dossiers médicaux obtenus pour l'animal concerné



Autres documents pertinents
Factures, photos, rapports, preuves, tout document utile au dossier

Des questions?



Lussier.co/OMVQ