



# Les demandes de règlement *et vous*

Guide à l'intention des prestataires  
d'assurance RC professionnelle et  
d'assurance RC Umbrella de la vie privée

Centre  
de soutien  
des sinistres  
*veillant sur vous*



RÉGIME D'ASSURANCE DES DENTISTES DU CANADA



# Les demandes de règlement et vous

*Guide à l'intention des prestataires d'assurance RC professionnelle et d'assurance RC Umbrella de la vie privée*

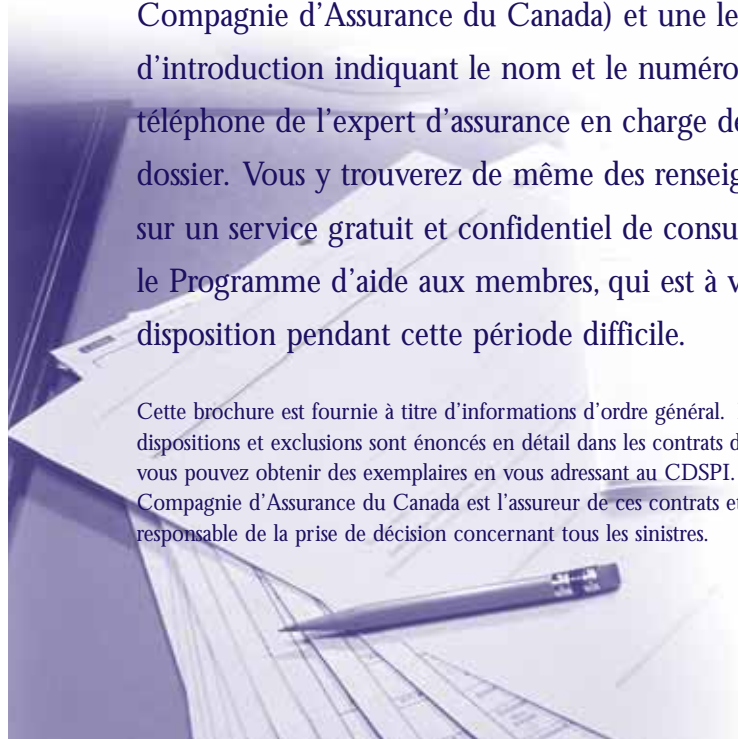
C'est un guide créé pour faciliter votre tâche dans le processus de demandes de règlement. Il renferme des renseignements importants sur les mesures que vous pouvez prendre dans le but de vous assurer que votre demande est réglée dans les meilleurs délais possibles. Et, comme vous voudrez sans doute prendre note des détails essentiels concernant votre sinistre, ce livret prévoit un espace à cette fin. Servez-vous-en pour tout enregistrer, noms, dates et événements importants se rapportant à votre demande de règlement.



# Votre nécessaire pour demandes de règlement

Dès que vous l'avez informé de votre sinistre éventuel, le CDSPI vous a envoyé un nécessaire pour demandes de règlement. Joint au présent guide, *Les demandes de règlement et vous*, ce nécessaire contient un imprimé faisant état de la couverture et de la franchise d'assurance RC professionnelle et d'assurance RC Umbrella de vie privée que vous détenez (auprès de ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada) et une lettre d'introduction indiquant le nom et le numéro de téléphone de l'expert d'assurance en charge de votre dossier. Vous y trouverez de même des renseignements sur un service gratuit et confidentiel de consultations, le Programme d'aide aux membres, qui est à votre disposition pendant cette période difficile.

Cette brochure est fournie à titre d'informations d'ordre général. Les termes, dispositions et exclusions sont énoncés en détail dans les contrats d'assurance dont vous pouvez obtenir des exemplaires en vous adressant au CDSPI. ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada est l'assureur de ces contrats et elle seule est responsable de la prise de décision concernant tous les sinistres.



# Table des matières

Le Centre de soutien des sinistres du CDSPI, prêt à vous aider.....	page 2
Votre expert d'assurance.....	page 4
Responsabilité civile professionnelle Demandes de règlement.....	page 6
Programme d'aide aux membres.....	page 7
Responsabilité civile professionnelle Fiche de réclamation.....	page 8
RC Umbrella de la vie privée Demandes de règlement.....	page 9
RC Umbrella de la vie privée Fiche de réclamation.....	page 10

# Le Centre de soutien des sinistres du CDSPI, *prêt à vous aider*

Vous êtes en ce moment en voie de présenter une demande de règlement se rapportant à un ou à plusieurs de vos contrats d'assurance dans le cadre du Régime d'assurance des dentistes du Canada.

Soumettre une demande de règlement n'est pas toujours de tout repos. Ce qui explique pourquoi le Centre de soutien des sinistres a vu le jour.

Ce centre est là pour vous aider dans la mesure du possible lors d'un sinistre. Dans le but de vous faciliter les choses de notre mieux, nous agissons à titre de liaison entre vous et l'assureur — ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada. Nous répondrons à vos questions sur le processus de demande de règlement. Nous agissons en votre nom pour que l'assureur y donne suite, si vous nous le demandez. Rappelons toutefois que c'est à l'assureur de juger de votre sinistre et, comme tel, c'est lui qui prend les décisions finales visant votre demande de règlement.

Le présent guide vous donne un aperçu de ce à quoi vous attendre quand vous soumettez une demande de règlement. Néanmoins, n'oubliez pas que si vous avez d'autres questions ou d'autres sujets d'inquiétude à éclaircir concernant vos sinistres, n'hésitez pas à recourir à notre assistance. Il vous suffit de nous appeler.

**Contactez le Centre de soutien des sinistres**

1 800 561-9401 (sans frais)  
ou (416) 296-9401  
Poste 5016  
(Poste 7004 après les heures  
d'urgence)



# Votre expert d'assurance

Dès que vous avez fait part de votre réclamation éventuelle au Centre de soutien des sinistres du CDSPI, nous vous avons envoyé le nom et le numéro de téléphone de l'expert d'assurance désigné par ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada pour s'occuper de votre dossier. **Si vous ne l'avez pas encore contacté, faites-le sans plus tarder.** Vous trouverez les coordonnées de votre expert d'assurance dans la lettre d'accompagnement jointe à ce nécessaire pour demandes de règlement. Inscrivez-les dans l'espace réservé à cette fin dans le présent guide.

L'expert représente l'assureur, ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada et il jouera comme tel un rôle important d'un bout à l'autre de votre demande de prestations. Il sera là pour vous fournir les formulaires qu'il vous faut pour présenter votre demande à l'assureur. Et, si vous avez besoin d'aide pour remplir les formulaires, votre expert sera heureux de vous être utile. **Il examinera votre demande de règlement et fera des recommandations à l'assureur sur la façon de régler le sinistre.**



## NÉGOCIATIONS AVEC DES TIERS

Votre expert *s'occupera de toutes les négociations avec des tiers* touchés par votre sinistre aussi est-il important pour vous **de ne pas reconnaître de responsabilité, de ne pas offrir d'argent ou toute autre forme de réparation.** Vous seriez tenté d'essayer d'aplanir les difficultés avec la partie touchée, mais en reconnaissant votre tort vous risquez d'aggraver sérieusement votre cas, portant préjudice à votre sinistre et à votre couverture d'assurance. Tenez-vous-en à informer les tiers intéressés qu'un représentant indépendant les contactera bientôt au nom de l'assureur.

Pour ce qui est des demandes de règlement d'assurance de la responsabilité civile professionnelle, (en dehors du Québec et de l'Ontario), le fait de suivre les instructions de l'organisme délivrant les licences dans la province pour la gestion des soins des patients ne sera pas pris pour une acceptation volontaire de prise en charge qui pourrait porter préjudice à votre couverture.

Lors du règlement du sinistre, dans la plupart des cas, l'assureur négocie un arrangement sans reconnaître de tort. S'il arrive qu'une reconnaissance de tort s'impose, l'assureur ne peut pas s'exécuter sans obtenir votre consentement.



# Responsabilité civile professionnelle

## Demandes de règlement

D'après les statistiques, tout dentiste a de fortes chances d'être poursuivi en justice pour responsabilité civile professionnelle à un moment donné de sa carrière. Donc, vous n'êtes pas le seul.

Les dentistes qui ont été poursuivis en justice rapportent un sentiment de choc, d'incrédulité et même de colère juste après l'annonce d'une réclamation éventuelle dans le cadre de l'assurance de la responsabilité civile professionnelle. Ce sont là des réactions tout à fait naturelles puisqu'on ne se sent plus maître de la situation. Or, vous pouvez reprendre la situation en main et minimiser le chaos créé par le sinistre, tant dans votre vie personnelle que professionnelle, en suivant les mesures ci-après.

Dès que vous le pouvez, informez votre expert du sinistre éventuel. Votre collaboration avec l'expert ou l'avocat qui s'occupe de votre réclamation est essentielle et prescrite par les conditions de votre police. Assurez-vous d'obtenir et de conserver tous les dossiers du patient, tout particulièrement correspondance et radiographies portant sur le sinistre. L'expert aura besoin de les analyser. **Évitez de retoucher ou de détruire des documents.** Ceci portera atteinte à votre crédibilité si l'affaire est portée devant le tribunal.



Rappelez-vous qu'il ne faut pas accepter de responsabilité ni offrir de l'argent ou toutes autres formes de réparations au patient.

*L'expert s'occupera de toutes les négociations avec le demandeur, en votre nom, et il vous tiendra au courant de l'évolution du sinistre. De même, n'oubliez pas de tenir votre expert d'assurance au courant de toute autre correspondance sur le sinistre.*

ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada fera les arrangements pour vous obtenir un conseiller juridique en cas de besoin. Votre assurance par l'intermédiaire du Régime d'assurance des dentistes du Canada couvre les dommages et intérêts payables en cas de dégâts, les frais de justice approuvés et une certaine indemnité pour vous en vue du temps passé au tribunal, jusqu'à concurrence d'une certaine limite par sinistre\*. Si vous avez eu à engager un avocat de votre propre chef pour préparer une réponse juridique d'urgence, faites-le savoir immédiatement à l'expert. ING Novex, Compagnie d'Assurance du Canada décidera s'il faut retenir les services de votre avocat et si les frais de justice encourus par vous sont couverts par l'assureur.

## Programme d'aide aux membres

Si vous avez jamais besoin d'aide pour faire face au stress ou à la confusion qu'une poursuite pour responsabilité civile professionnelle a causés dans votre vie, rappelez-vous que notre programme d'aide aux membres offre des conseils gratuits et confidentiels dans des situations pareilles. Vous trouverez plus de détails sur ce service dans votre nécessaire pour demandes de règlement. N'oubliez pas aussi que le fait que vous soyez poursuivi en justice ne veut pas obligatoirement dire que vous avez effectivement commis une erreur de traitement, mais tout simplement que le patient croit qu'il en est ainsi.



\* Se reporter au contrat d'assurance pour les renseignements détaillés sur la couverture, notamment les limites de garantie.

# Responsabilité civile professionnelle Fiche de réclamation

Ce formulaire a été créé pour votre convenance afin de vous permettre de prendre note des détails importants concernant votre sinistre. Rappelez-vous que c'est à vous de soumettre ce formulaire et non à l'expert.

Date initiale de la réclamation contre vous \_\_\_\_\_

Comment vous a-t-on informé de la réclamation (verbalement, par écrit, notifié par acte judiciaire) \_\_\_\_\_

Date à laquelle la réclamation a été rapportée au CDSPI et nom de la personne à laquelle elle a été déclarée \_\_\_\_\_

Nom du requérant \_\_\_\_\_

Détails du sinistre \_\_\_\_\_

Nom de l'expert \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone de l'expert \_\_\_\_\_

Date(s) de communication avec l'expert (première et suivante) \_\_\_\_\_

Nom, adresse & numéro de téléphone de votre avocat \_\_\_\_\_

Détails et dates des mesures juridiques (discussions avec l'avocat, production de documents, présence aux enquêtes préalables, procès etc.) \_\_\_\_\_

# RC Umbrella de la vie privée Demandes de règlement



Votre assurance RC Umbrella de la vie privée prévoit une protection supplémentaire contre de gros procès dont le montant dépasse votre couverture existante d'assurance maison et d'assurance automobile. Elle couvre en même temps des sinistres d'assurance responsabilité civile non couverts par ces mêmes contrats\*.

L'essentiel pour le moment, c'est d'informer votre expert d'assurance du procès en instance. **Contactez-le sur-le-champ, si ce n'est pas déjà fait.** L'expert travaillera directement avec votre assureur en première ligne (maison ou auto) et toutes parties intéressées dans votre sinistre. Il vous tiendra au courant de l'évolution des choses. **Rappelez-vous de ne pas accepter de prise en charge et de ne pas offrir de l'argent ou autres formes de réparations à qui que ce soit.** Et, assurez-vous de faire suivre à votre expert toute correspondance se rapportant à votre sinistre.

Comme l'indique votre contrat d'assurance, votre assurance RC Umbrella de la vie privée couvre les frais de justice approuvés et les allocations dépassant celles prévues dans les polices d'assurance de votre maison et de votre voiture.

*\* La couverture des responsabilités entraînées par les services prêtés ou autres activités n'est pas offerte en vertu de l'assurance RC Umbrella de la vie privée.*

# RC Umbrella de la vie privée Fiche de réclamation

Ce formulaire a été créé pour votre convenance afin de vous permettre de prendre note des détails importants concernant votre sinistre. Rappelez-vous que c'est à vous et non à l'expert de soumettre ce formulaire.

Date de l'incident ayant entraîné la réclamation \_\_\_\_\_

Comment vous a-t-on informé de la réclamation (verbalement, par écrit, notifié par acte judiciaire) \_\_\_\_\_

Date à laquelle la réclamation a été rapportée au CDSPI et nom de la personne à laquelle elle a été déclarée \_\_\_\_\_

Nom du requérant \_\_\_\_\_

Détails du sinistre \_\_\_\_\_

Nom de l'expert \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone de l'expert \_\_\_\_\_

Date(s) de communication avec l'expert (première et suivante) \_\_\_\_\_

Nom, adresse & numéro de téléphone de votre avocat \_\_\_\_\_

Détails et dates des mesures juridiques (discussions avec l'avocat, production de documents, présence aux enquêtes préalables, procès etc.) \_\_\_\_\_

# Renseignements sur des tiers requérants

Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone \_\_\_\_\_

Assureur du tiers \_\_\_\_\_

Police d'assurance numéro \_\_\_\_\_

Expert d'assurance du tiers \_\_\_\_\_

Autres détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone \_\_\_\_\_

Assureur du tiers \_\_\_\_\_

Police d'assurance numéro \_\_\_\_\_

Expert d'assurance du tiers \_\_\_\_\_

Autres détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone \_\_\_\_\_

Assureur du tiers \_\_\_\_\_

Police d'assurance numéro \_\_\_\_\_

Expert d'assurance du tiers \_\_\_\_\_

Autres détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si vous avez besoin d'aide pour vos demandes de règlement d'assurance RC professionnelle et d'assurance RC Umbrella de la vie privée, contactez le Centre de soutien des sinistres du CDSPI. Notre mission consiste à simplifier autant que possible votre tâche dans le processus de demandes de règlement.

Appelez-nous.

Téléphone : 1 800 561-9401 (sans frais) ou (416) 296-9401  
Poste 5016  
(Poste 7004 après les heures d'urgence)

Télécopieur : 1 866 337-3389 (sans frais) ou (416) 296-8920

Courriel : [cdspi@cdspi.com](mailto:cdspi@cdspi.com)

Internet : [www.cdspi.com/sinistres](http://www.cdspi.com/sinistres)

Centre  
de soutien  
des sinistres  
*veillant sur vous*



Canadian Dental Service Plans Inc.  
155 Lesmill Road, Toronto, Ontario  
M3B 2T8