

Tout savoir sur le traitement de vos 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. C'est pourquoi cette FAQ a été conçue pour vous accompagner dans votre démarche pour rapporter un incident.

Quand dois-je informer mon assureur d'un litige ?

L'assurance responsabilité professionnelle s'applique **sur la base des réclamations connues de l'assuré et déclarées à l'assureur pendant que le contrat est en vigueur**. En conséquence, il faut aviser l'assureur immédiatement et au cours de la période d'assurance de tout fait ou circonstance survenu et susceptible d'entraîner une réclamation.

Il est donc impératif que vous déclariez **avant le 1^{er} avril 2026** à votre assureur actuel (BENEVA) tout incident dont vous avez connaissance qui pourrait potentiellement entraîner une réclamation.

Après le 1^{er} avril 2026, Lussier devient votre courtier d'assurance dans le cadre du programme d'assurance pour les membres de l'Ordre :

- Si un incident survient **après** le 1^{er} avril 2026, vous devez le déclarer à Lussier.
- Si vous êtes informé d'une poursuite / plainte **après** le 1^{er} avril 2026 (même si l'acte a été posé avant cette date), vous devez la déclarer à Lussier.

Ainsi, à partir du 1^{er} avril 2026, dès que vous avez connaissance d'un incident qui pourrait se traduire en une potentielle réclamation, vous devez rapporter le tout via le formulaire web à cet effet. Vous pouvez accéder à ce dernier directement sur votre espace client de la plateforme ASSUREO ou à partir de la page web dédiée aux membres : Lussier.co/OMVQ.

L'assureur conservera l'information afin de pouvoir prendre fait et cause si toutefois l'incident se traduit en poursuite. Soyez rassuré, ce n'est pas parce qu'un incident est rapporté à l'assureur qu'il sera compté comme une réclamation.

Si j'ai une réclamation en cours avec BENEVA, qui la règlera ?

C'est l'assureur auprès duquel vous avez fait la réclamation qui se chargera de régler le sinistre en cours.

Puisque nous avons une franchise de 500 \$, est-ce que je rapporte quand même un incident ou une réclamation qui, selon moi, sera réglée en dessous de la franchise ?

Oui, vous devez tout de même rapporter l'incident ou la réclamation, il se peut que les montants évoluent dans le temps, il est donc important de transmettre à l'assureur.

Je reçois une mise en demeure et, effectivement, je sais que j'ai commis une erreur. Est-ce que je parle avec le réclamant pour lui dire qu'il a raison ?

Non, on peut indiquer au tiers que le tout a été soumis à l'assureur et que c'est ce dernier qui communiquera avec lui pour la suite des choses.

Combien de temps prendra la prise en charge d'une ouverture de réclamation ?

En 6 heures, vous devriez avoir reçu l'appel d'un expert en sinistre de l'assureur.

Est-ce que c'est moi, en tant que vétérinaire ou société, qui dois contacter le tiers pour l'informer de la décision de l'assureur et faire le paiement ?

Non, l'assureur s'occupe d'intervenir auprès du tiers. Également, il sera responsable de faire le paiement au complet. L'assureur reviendra vers vous par la suite pour récupérer le montant de la franchise.



Votre courtier vous accompagne tout au long du processus !