



## COMMUNIQUÉ AUX RESSOURCES VISÉES PAR LA LOI SUR LA REPRÉSENTATION DES RESSOURCES (RTF & CERTAINES RI)

**NOUVEAU – DEPUIS LE 16 MARS 2020**

### COMMENT RAPPORTER UNE RÉCLAMATION AU SERVICE CLIENT DE LA DARSSS

Vous devez rapporter **immédiatement** toutes les réclamations à la DARSSS **au fur et à mesure** de leur survenance.

Depuis le 16 mars 2020, la DARSSS a mis en place une nouvelle procédure de réclamation afin de mieux vous servir. Dorénavant, au lieu de rapporter votre réclamation par téléphone, **vous devrez accéder au formulaire en ligne pour soumettre votre réclamation.**

Pour accéder au formulaire de réclamation en ligne, veuillez suivre les étapes suivantes (navigateurs recommandés : Chrome 78 et 77, Safari 13 et 12, Edge 18 et 17, Firefox 70 et 69) :

1- **Accédez** au site Web de la DARSSS : [www.darsss.ca](http://www.darsss.ca)

2- **Cliquez** sur la puce :



Ressources visées par la loi sur la représentation des ressources (RTF & certaines RI) –  
CERTIFICAT D'ASSURANCE ET FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

3- **Cliquez** sur la puce :



Comment rapporter une réclamation – FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

4- **Cliquez sur le formulaire :**

**Formulaire - avis de réclamation  
Ressources visees par la LRR**

5- **Remplissez** le formulaire, **joignez** vos documents si désiré, et **cliquez sur « Soumettre mon avis de réclamation »**

Un message de confirmation s'affichera à l'écran.

Le Service client de la DARSSS communiquera avec vous dans les meilleurs délais afin de vous expliquer la démarche à suivre et répondre à vos questions.

Les heures d'ouverture du bureau sont : du lundi au vendredi, entre **8h30 et 16h30**.

**Pour joindre le Service client de la DARSSS :**

Téléphone : 514 282-4274 ou 1 800 990-4861 (ligne sans frais)

Télécopieur : 514 282-4265

**Courriel :** [assistance.darsss@sss.gouv.qc.ca](mailto:assistance.darsss@sss.gouv.qc.ca)

Pour rapporter une **réclamation urgente en dehors des heures d'ouverture**, communiquez avec le Cabinet d'experts en sinistre **IndemniPro** au **1 866 556-1777** et mentionnez que vous êtes une ressource assurée par la DARSSS.



## **ANNOUCEMENT TO RESOURCES WITHIN THE MEANING OF THE “ACT RESPECTING THE REPRESENTATION OF FAMILY-TYPE RESOURCES AND CERTAIN INTERMEDIATE RESOURCES”**

**NEW – AS OF MARCH 16, 2020**

### **HOW TO REPORT A CLAIM TO DARSSS CUSTOMER SERVICE**

You must report **immediately each and every** claim as soon as they occur to DARSSS.

In order to help serve you better DARSSS has implemented a new claim procedure as of March 16, 2020. From now on, instead of reporting your claim by phone, **you will need to access the online form to submit your claim.**

To access the online claim notification form, please follow these steps (recommended browsers: Chrome 78 et 77, Safari 13 et 12, Edge 18 et 17, Firefox 70 et 69):

1- **Access** the DARSSS Web site: [www.darsss.ca](http://www.darsss.ca)

2- On bulleted list, **click** on:



*Ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources (RTF & Certaines RI) –  
CERTIFICAT D’ASSURANCE ET FORMULAIRE DE RÉCLAMATION*

3- **Click** on:



*Comment rapporter une réclamation – FORMULAIRE DE RÉCLAMATION*

4- **Click on the form:**

**Claim notification form  
Family-type resources**

5- **Fill up** the form, **join** your document if desired and **click on “submit my notice of claim”**.

A confirmation message will appear on the screen.

The DARSSS Customer Service will contact you as soon as possible to explain the process and answer your questions.

Regular business hours are: Monday to Friday between **8:30 am** and **4:30 pm**.

#### **To contact the DARSSS Customer Service:**

Phone: 514 282-4274 or 1 800 990-4861 (toll-free)

Fax: 514 282-4265

Email: [assistance.darsss@sss.gouv.qc.ca](mailto:assistance.darsss@sss.gouv.qc.ca)

To report an **urgent claim outside regular business hours**, please contact the **independent adjusting firm IndemniPro**, at **1 866 556-1777** and please specify that you are a resource covered through **DARSSS**.