

# Procédure

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titre                               | Procédure de gestion des biens personnels des usagers et gestion des petites réclamations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |
| N°                                  | PROC 2024 DRF 018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |
| En vigueur                          | 2024-03-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |
| Révision                            | Ne s'applique pas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |
| Adoption                            | Ne s'applique pas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |
| Approbation                         | 2024-01-25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Comité de direction du CISSS des Laurentides                                                     |
| Validation                          | 2024-01-25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Validation : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)                        |
|                                     | 2023-10-11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Validation des aspects légaux : Service des affaires juridiques (DG)                             |
|                                     | 2023-06-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Élaboration : Direction des ressources financières (DRF) et Service des affaires juridiques (DG) |
| Diffusion                           | 2024-03-08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dépôt sur l'intranet du CISSS                                                                    |
|                                     | 2024-03-20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Diffusion par l'infogestion et l'infolettre                                                      |
| Responsable de l'application        | Direction des ressources financières (DRF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |
| Application et personnes concernées | <ul style="list-style-type: none"><li>Les gestionnaires du CISSS des Laurentides responsables d'un service ou d'une unité de soins;</li><li>Les usagers et leurs représentants;</li><li>Le personnel des services et des unités de soins ainsi que les sages-femmes, les contractuels, les médecins, les stagiaires et les bénévoles;</li><li>Cette procédure exclut les ressources non institutionnelles (RNI).</li></ul> |                                                                                                  |
| Document(s) remplacé(s)             | Procédure de gestion des biens personnels des usagers - PROC 2019 DRF 31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |
| Document(s) initiateur(s)           | Ne s'applique pas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |
| Document(s) en découlant            | <ul style="list-style-type: none"><li>Politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations - POL 2024 DRF 015</li><li>Pour consulter les annexes;<br/><a href="http://cisssl Laurentides.intranet.reg15.rtss.qc.ca/espace-gestion/finances/reclamation/">http://cisssl Laurentides.intranet.reg15.rtss.qc.ca/espace-gestion/finances/reclamation/</a></li></ul>                 |                                                                                                  |

# Procédure

## Table des matières

|      |                                                                                       |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Préambule.....                                                                        | 3  |
| 2.   | Domaine d'application.....                                                            | 3  |
| 3.   | Objectifs .....                                                                       | 3  |
| 4.   | Mesures applicables en cas d'inobservation.....                                       | 3  |
| 5.   | Mécanisme de suivi et de révision.....                                                | 3  |
| 6.   | Demande de renseignements.....                                                        | 3  |
| 7.   | Rôles et responsabilités.....                                                         | 4  |
| 8.   | Étapes d'exécution.....                                                               | 4  |
| 8.1. | Mesures de protection des effets personnels.....                                      | 4  |
| 8.2. | Mesures lors de mise en consigne de biens personnels au sein de l'établissement ..... | 6  |
| 8.3. | Mesures lors du transport interétablissement d'un usager .....                        | 7  |
| 8.4. | Mesures lors du décès d'un usager .....                                               | 7  |
| 8.5. | Mesures en cas de bris, de disparition ou de perte d'effets personnels .....          | 8  |
| 8.6. | Mesures pour les effets non réclamés.....                                             | 11 |

---

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,  
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

---

## 1. Préambule

La présente procédure découle de la Politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations - PROC 2024 DRF 018, qui vise à établir un processus de gestion des effets personnels et des objets de valeur que les usagers peuvent avoir en leur possession à leur arrivée ou lors de leur passage dans une des installations du CISSS des Laurentides.

Cette procédure vient préciser les modalités d'application de la politique et déterminer les étapes à suivre lors d'une demande de réclamation faisant suite à la perte ou au bris des effets personnels d'un usager.

## 2. Domaine d'application

Cette procédure, tout comme la politique dont elle découle, s'applique à tous les intervenants du CISSS des Laurentides, sans égard à leur situation d'emploi ainsi qu'aux usagers et à leurs représentants.

## 3. Objectifs

La présente procédure vise à répondre aux objectifs énoncés dans la Politique de gestion des effets personnels des usagers et du traitement des petites réclamations – **PROC 2024 DRF 018**

## 4. Mesures applicables en cas d'inobservation

En cas de non-respect ou de non-application de la procédure, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

## 5. Mécanisme de suivi et de révision

La présente procédure pourra être révisée, en tout temps, selon les besoins. Par défaut, la procédure sera révisée au même rythme que la politique qui l'initie, soit aux trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur de la Politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations – **PROC 2024 DRF 018**

## 6. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente procédure, veuillez communiquer avec :

**La Direction adjointe aux opérations financières :**  
[comptabilite-generale.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comptabilite-generale.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)  
en laissant vos coordonnées pour vous joindre.

## 7. Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités spécifiques de chaque intervenant sont détaillés, en même temps que les actions qu'ils doivent accomplir, dans la section suivante.

## 8. Étapes d'exécution

### 8.1. Mesures de protection des effets personnels

Des mesures efficaces de protection des effets personnels appartenant aux usagers doivent être mises en place dans tous les services et unités des installations du CISSS des Laurentides par les gestionnaires responsables.

#### Tous les usagers

- Lors de l'arrivée d'un usager dans l'une des installations du CISSS des Laurentides, un intervenant de l'unité ou du service doit vérifier si l'usager a en sa possession des médicaments, avec ou sans ordonnance, ou des produits naturels et si oui, il doit mettre en œuvre les dispositions relatives aux médicaments que l'usager a en sa possession, qui sont déterminées par son équipe traitante. Toutes les interventions réalisées à ce sujet doivent être documentées au dossier de l'usager.
- En centre d'hébergement de soins longue durée (CHSLD), tous les usagers conservent dans leur chambre des effets et biens personnels permettant de personnaliser leur nouveau milieu de vie; ces effets doivent être inscrits sur le formulaire Objets personnels des usagers hébergés (annexe 6) qui inclut la section Responsabilité de l'usager ou de son représentant (à signer par l'usager ou son représentant). La liste doit être mise à jour régulièrement, avec l'aide de la famille. Cette dernière est informée qu'en cas de perte d'un bien personnel de l'usager, ce bien doit être inscrit sur le formulaire (annexe 6) pour pouvoir faire l'objet d'une réclamation, s'il y a lieu.
- Lors du transfert ou du départ de l'usager, un intervenant s'assure que l'usager a avec lui ses lunettes, prothèses (visuelles, auditives, dentaires ou autres) ainsi que les contenants, s'il y a lieu, et le documente au dossier de l'usager.
- Lorsqu'un usager doit être transféré de lieu, un intervenant de l'unité ou du service s'assure que tous les biens personnels de celui-ci ayant été placés dans la chambre (table de lit, cabaret alimentaire, lit, tiroir de bureau, garde-robe, salle de bain) ou sous la civière soient déposés dans un sac dûment identifié au nom de l'usager, qu'il s'agisse d'un sac personnel ou d'un sac fourni par l'établissement. Un intervenant s'assure du transport du sac au nouveau service. Si des biens personnels ont été mis en consigne, ils doivent être remis à l'usager ou à un représentant autorisé par ce dernier, le cas échéant.
- Lors du départ de l'usager de l'unité ou du service, un intervenant s'assure de remettre à ce dernier tous ses effets personnels et objets de valeur en possession de l'établissement. Si les objets de valeur étaient en consigne au service de sécurité, l'usager, ou un représentant autorisé par ce dernier, doit les récupérer lui-même auprès de ce service.

#### Usager apte à prendre soin de ses effets personnels

- Lors de l'arrivée d'un usager dans l'une des installations du CISSS des Laurentides, un intervenant de l'unité ou du service doit vérifier si l'usager est porteur de lunettes, d'une ou plusieurs prothèses et si tel est le cas, remettre à l'usager un contenant à prothèses identifié à son nom ou identifier le contenant qu'il a déjà en sa possession ainsi que son étui à lunettes, si

tel est le cas, aviser l'utilisateur de ne jamais déposer ses prothèses dans un papier mouchoir ou à un autre endroit que dans le contenant qui lui est remis à cette fin et documenter au dossier de l'utilisateur les prothèses portées par ce dernier [formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6)].

- Informer l'utilisateur de ne jamais déposer son contenant à prothèses ou ses prothèses dans le cabaret alimentaire.
- Informer l'utilisateur de ne pas laisser d'objets personnels dans le lit (ex. : contenant à prothèses, prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes).
- Un intervenant de l'unité ou du service recommande à l'utilisateur de ne pas conserver avec lui les effets personnels et les objets de valeur non essentiels ni un montant d'argent important. Si l'utilisateur n'est pas accompagné, l'intervenant lui propose de déposer ses objets de valeur en consigne et l'aide dans cette démarche. Pour les usagers en centre d'hébergement, les effets personnels contribuant à leur bien-être sont souhaitables, pourvu qu'ils ne soient pas facilement cassables.
- Afin de confirmer que l'utilisateur a été informé qu'il doit assumer la responsabilité de ses effets personnels, un intervenant remplit le formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6) et le fait signer par l'utilisateur ou son représentant. Si l'utilisateur refuse de le signer, l'intervenant l'indique sur le formulaire, le signe et en fait part à son gestionnaire afin que ce dernier signe à son tour pour confirmer que l'utilisateur, même s'il n'a pas signé le formulaire, a bien reçu l'information. La liste doit être mise à jour régulièrement avec l'aide de la famille. Cette dernière doit être informée qu'en cas de perte d'un bien personnel de l'utilisateur, ce bien doit être inscrit sur le formulaire pour pouvoir faire l'objet d'une réclamation, s'il y a lieu.
- Si l'utilisateur ou son représentant décide de conserver avec lui certains effets personnels et objets de valeur, l'intervenant rappelle à ce dernier qu'il en assure lui-même la surveillance et en assume tous les risques de perte ou de dommage comme le stipule le formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6) qu'il a signé.

### Usager inapte ou incapable de s'occuper de ses effets personnels

- Si l'usager a un représentant ou un accompagnateur de confiance, un intervenant de l'unité ou du service recommande à ce dernier de ne pas laisser à l'usager d'effets personnels et objets de valeur non essentiels.
- Afin de confirmer que le représentant ou l'accompagnateur de confiance a été informé que l'établissement n'est pas responsable des effets personnels laissés à l'usager, un intervenant remplit le formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6) et le fait signer à celui-ci.
- En présence d'un usager inapte ou incapable de s'occuper de ses effets personnels et que ceux-ci ne puissent être remis à son représentant ou à un accompagnateur, l'inventaire de ses biens doit être fait par un intervenant avec l'aide d'un des membres de la famille et versé au dossier de l'usager à l'aide du formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6). Tous les objets de valeur ainsi que les effets personnels non requis pour les soins de l'usager, ou son bien-être psychologique et physique, doivent être placés en sécurité selon les procédures mises en place par le gestionnaire responsable du service ou de l'unité. Par la suite, ces biens doivent être remis le plus tôt possible à un proche ou un membre de la famille de l'usager.
- Les effets personnels laissés à l'usager incapable de s'en occuper lui-même sont placés dans un sac identifié à son nom et gardés dans un endroit prévu à cet effet.
- Un intervenant s'assure que les lunettes, prothèses (dentaires, auditives ou autres) de l'usager incapable de s'en occuper lui-même soient identifiées au nom de l'usager et que l'information soit documentée au dossier.
- Les intervenants exercent une vigilance minimale et accompagnent l'usager incapable de s'occuper lui-même de ses effets personnels dans l'utilisation et dans la disposition sécuritaire après l'utilisation d'objets requis pour les activités de la vie quotidienne (lunettes, prothèses, etc.). Lors de la détérioration de l'état de santé durant le séjour d'un usager, son représentant ou un membre de la famille doit être avisé de la capacité ou non de l'usager de prendre soin et d'assurer la sécurité de tels objets.

### **8.2. Mesures lors de mise en consigne de biens personnels au sein de l'établissement**

- De manière exceptionnelle, dans les situations d'urgence, lorsqu'un usager n'est pas en mesure de prendre soin de ses effets personnels ou d'en assurer lui-même la sécurité à son arrivée dans une installation de l'établissement, et qu'il n'est pas accompagné, ses biens qui ne sont pas nécessaires à son épisode de soins ou de services sont mis en consigne au sein de l'établissement. Des démarches doivent alors être entreprises, avec la collaboration de l'usager si possible, afin que ses effets personnels soient remis dans les plus brefs délais à un membre de sa famille ou à un proche.
- Les biens mis en consigne sont conservés à l'endroit désigné au sein de l'installation concernée. Si un tel endroit n'est pas déjà disponible, chaque gestionnaire s'assure de prévoir un endroit sécuritaire pour son unité ou son service et s'assure que le lieu où les biens sont mis en consigne soit inscrit au dossier.
- Chaque gestionnaire responsable d'un service ou d'une unité où des biens personnels d'usagers sont mis en consigne doit tenir un Registre de ces biens (annexe 5).

- Les intervenants du service ou de l'unité où des biens personnels d'usagers sont mis en consigne font preuve de diligence à l'égard de ces biens. Ils s'assurent qu'ils sont correctement identifiés et que le registre afférent est mis à jour.

### 8.3 Mesures lors du transport interétablissement d'un usager

- Lorsqu'un usager est transféré dans une autre installation ou un autre établissement, un intervenant de l'unité ou du service doit rassembler tous ses biens personnels et s'assurer qu'ils soient identifiés et transférés avec lui.
- S'il y a lieu, l'intervenant s'assure que l'usager porte ses lunettes, ses prothèses (dentaires, auditives ou autres) et que les contenants de celles-ci soient identifiés et transférés avec lui.
- Lorsque le transfert de l'usager est à ses frais, l'établissement n'est pas responsable du bris ou de la perte d'un effet personnel lui appartenant.
- S'il est prévu que l'usager revienne au CISSS des Laurentides, après avoir obtenu des soins extérieurs (transport aller-retour), les effets personnels de l'usager doivent être remis à son accompagnateur ou identifiés et mis en consigne. L'intervenant concerné s'assure que le lieu où les biens sont mis en consigne soit inscrit au dossier.

### 8.4 Mesures lors du décès d'un usager

- En cas de décès d'un usager, un intervenant de l'unité ou du service concerné s'assure de rassembler tous les biens personnels de l'usager, y compris les lunettes, prothèses, dispositifs ou aides techniques et de les remettre au représentant de l'usager ou à toute personne pouvant établir sa qualité de liquidatrice. Cette intervention ainsi que le nom de la personne ayant reçu les biens doivent être consignés au dossier de l'usager.
- Si l'usager décède hors de la présence de la famille ou d'un proche, ses biens personnels sont mis en consigne et des démarches sont entreprises afin que ceux-ci soit remis au représentant de ce dernier ou à toute personne pouvant établir sa qualité de liquidatrice. Cette remise des biens personnels ainsi que le nom de la personne qui a reçu les biens doivent être consignés au dossier de l'usager.

## 8.5. Mesures en cas de bris, de disparition ou de perte d'effets personnels

### 8.5.1. Constat

- L'utilisateur ou son représentant doit signaler à un intervenant de l'unité la perte, la disparition ou le bris d'effets personnels dès qu'il le constate.
- Si l'utilisateur a quitté l'établissement, celui-ci ou son représentant doit communiquer avec le gestionnaire de l'unité ou du service où l'évènement est survenu.
- Lors du constat de la disparition d'un effet personnel d'un usager, un intervenant de l'unité ou du service doit effectuer les recherches en vue de le retrouver.
- Si c'est un intervenant qui constate l'oubli d'effets personnels par un usager, il les rapporte au gestionnaire de l'unité ou du service qui communiquera dans les plus brefs délais avec l'utilisateur ou son représentant afin de l'informer des modalités pour les récupérer.
- Tout bris, disparition ou perte d'effets personnels d'un usager doit être déclaré par un intervenant ou le gestionnaire du service ou de l'unité où a eu lieu l'évènement sur le formulaire AH-223 – Rapport de déclaration d'incident ou d'accident, en remplissant toutes les sections du rapport, et ce, **le jour même ou dans la semaine où est survenu l'évènement**.
- Un intervenant ou le gestionnaire de l'unité ou du service doit informer l'utilisateur ou son représentant des procédures à suivre pour effectuer une demande de réclamation.
- Le gestionnaire responsable rappelle aux intervenants les modalités entourant la gestion prudente et diligente des effets personnels des usagers afin de limiter les risques de bris ou de perte.

### 8.5.2. Réclamation

- Toute réclamation pour le remboursement d'une réparation, du coût de remplacement ou de dédommagement pour la perte ou le bris d'un bien personnel d'un usager doit être faite par écrit sur le *Formulaire de réclamation — bris, perte ou disparition d'un bien personnel d'un usager* (annexe 3). Ce formulaire rempli par l'utilisateur ou son représentant doit être remis au gestionnaire de l'unité où est survenu l'incident, et ce, idéalement **dans la semaine de cet évènement**, afin que celui-ci puisse effectuer l'enquête et déterminer la responsabilité ou non du CISSS des Laurentides.

Que le gestionnaire considère ou non que l'établissement est responsable, il informe le réclamant que c'est la Direction des ressources financières (DRF) qui prendra la décision finale du remboursement ou non selon les règles établies.

- **Au plus tard dans les trois (3) mois suivant l'évènement**, l'utilisateur ou son représentant doit fournir les pièces justificatives requises (facture d'achat du bien perdu ou brisé, si disponible ou à tout le moins, une indication sur la valeur et la date approximative de l'achat de celui-ci).

Si, selon l'analyse, l'établissement est responsable, une soumission ou une facture de réparation ou de remplacement du bien est demandée, dans le but d'établir le montant à rembourser.

- Dans le cas où le réclamant soupçonne un vol et que le CISSS des Laurentides n'a pas de responsabilité dans la disparition du bien, le réclamant pourra le déclarer au service de police.

### 8.5.3. Analyse de la réclamation

- Le gestionnaire responsable doit remplir, **dans un délai maximal de trente (30) jours**, le Formulaire d'analyse d'une réclamation — bris, perte ou disparition d'un bien personnel d'un usager (annexe 2) et tenir compte des éléments suivants pour établir la responsabilité du CISSS :
  - Il faut s'assurer que l'utilisateur détenait le bien en question lors de son séjour dans l'établissement. Le formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6) est utilisé pour le confirmer;
  - Le bris, la disparition ou la destruction du bien de l'utilisateur est la conséquence directe, logique et immédiate d'une négligence, d'une imprudence ou de l'inhabilité d'un employé dans l'exercice de ses fonctions;
  - Il y a eu intervention ou manipulation par un membre du personnel sans que l'utilisateur le demande, même s'il n'y a eu aucune intention de mal faire;
  - L'utilisateur était totalement ou partiellement incapable de s'occuper de ses biens (l'établissement a une obligation de prudence et de diligence supplémentaire);
  - Si la responsabilité de l'établissement est établie, il y a obligation de rembourser ou de réparer le bien selon la valeur dépréciée, mentionnée dans le guide de dépréciation de la DARSSS ;
  - L'établissement n'est pas responsable si c'est en toute connaissance de cause que l'utilisateur a décidé de garder des effets non essentiels en sa possession au cours de la prestation de ses soins et services ou de son séjour, malgré les demandes des intervenants de l'unité ou du service;
  - L'établissement n'est pas responsable si la perte ou le bris du bien personnel de l'utilisateur est la résultante d'une nécessité de soins (ex. : bijoux retirés avec outillage, vêtements coupés);
  - Lorsqu'il reçoit une réclamation, si le gestionnaire considère déjà que l'établissement n'est pas responsable de la perte ou du bris du bien faisant l'objet de la réclamation, il en informe le réclamant ;

Que le gestionnaire considère ou non que l'établissement est responsable, il informe le réclamant que c'est la DRF qui prendra la décision finale du remboursement ou non selon les règles établies ;

- Dans le cas d'un bien brisé pour lequel l'établissement serait responsable, le CISSS des Laurentides se réserve le droit de le faire réparer à ses frais plutôt que de payer pour le remplacement;
- Dans le cas d'un usager décédé :

Si l'utilisateur était vivant **au moment de** la réclamation et que la responsabilité du CISSS est reconnue, l'indemnisation d'un bien perdu ou brisé (ex. : prothèses dentaires,

prothèses auditives, verres adaptés à la vue ou autres) sera remise aux descendants ou à la succession pour la valeur de l'état où il était avant la perte.

Si l'utilisateur est décédé **avant** la réclamation ou le remplacement de l'effet personnel brisé ou perdu, si ce dernier ne peut être utile ou utilisé par une autre personne (ex. : prothèses dentaires, prothèses auditives, verres adaptés à la vue ou autres), aucun remboursement ne peut être exigé par les descendants ou la succession. S'il s'agit d'un bien personnel qui peut être modifié ou être utilisé par quelqu'un d'autre, l'indemnisation ne sera octroyée que pour la valeur de la partie réutilisable, valeur qui fait partie des biens de la succession.

#### 8.5.4. Traitement de la réclamation

- Le gestionnaire responsable doit transmettre tous les documents requis à la DRF, par courriel ou par courrier interne, soit :
  - Le formulaire AH-223 – Rapport de déclaration d'incident ou d'accident dûment rempli;
  - Le formulaire Objets personnels des usagers (annexe 6) rempli et signé par l'utilisateur s'il était apte à le faire ou par son représentant;
  - Le Formulaire de réclamation pour bris, perte ou disparition d'un bien personnel d'un usager (annexe 3) dûment rempli et signé par l'utilisateur ou son représentant;
  - Le Formulaire d'analyse d'une réclamation pour bris, perte ou disparition d'un bien personnel d'un usager (annexe 2) dûment rempli et signé par le gestionnaire, incluant son code d'imputation budgétaire.
  - Si, selon son analyse, l'établissement est responsable, une copie de la facture du bien perdu ou brisé, si disponible, ou à tout le moins, une indication sur la valeur et la date approximative de l'achat de celui-ci;
  - Si, selon son analyse, l'établissement est responsable, une soumission ou une copie de la facture du bien de remplacement ou de la réparation dans le but d'établir le montant à rembourser.
- Sur réception d'une réclamation d'un usager, la DRF s'assure que tous les documents sont inclus et conformes, sinon elle demande au gestionnaire responsable de lui fournir les éléments manquants.
- Lorsque tous les documents requis ont été obtenus, la DRF procède à l'analyse de la réclamation.
- Pour toute réclamation supérieure à 2 500 \$ après dépréciation, une réclamation de sinistre responsabilité est adressée à la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS) par la DRF avec tous les renseignements et documents reçus, avant de reconnaître la responsabilité d'un événement auprès du réclamant ou de conclure un règlement. La DARSSS assure alors l'analyse et le suivi de la réclamation.
- Lorsqu'une réclamation est traitée par la DARSSS et que la conclusion est de rembourser le réclamant pour un montant excédant 2 500 \$, sur réception de la preuve du remboursement, la DRF fait une demande de transfert électronique de fonds au service des comptes à payer pour le remboursement de la franchise de 2 500 \$ à la DARSSS.

- Si la réclamation est inférieure à 2 500 \$ et qu'elle n'est pas recevable selon l'analyse effectuée par la DRF, cette dernière envoie une lettre de refus au réclamant en lui donnant les raisons et en lui indiquant les coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services s'il veut continuer ses démarches.
- Si la réclamation est inférieure à 2 500 \$ et qu'elle est recevable, la DRF détermine le montant à rembourser au réclamant, selon les pièces justificatives fournies et l'évaluation de sa dépréciation selon le guide de dépréciation.
- Si la responsabilité de l'établissement est établie en cas de perte ou de bris d'un bien personnel d'un usager, l'imputabilité du coût de remplacement ou de réparation est assumée par le service ou l'unité où s'est produit l'évènement.
- Avant d'effectuer les démarches de remboursement de l'usager auprès du service des comptes à payer, la DRF s'assure que l'usager ou le réclamant, selon le cas, accepte le règlement proposé et lui envoie une lettre explicative ainsi qu'un *Reçu-quittance et transaction*, réservant le droit à l'usager de porter plainte auprès du Protecteur du citoyen (annexe 4) dûment complété afin d'obtenir sa signature.
- Sur réception du Reçu-quittance et transaction (annexe 4) signé, accompagné d'un spécimen de chèque. Une demande de transfert électronique de fonds (ou une demande d'émission de chèque, selon le cas) signée par le Directeur adjoint aux opérations financières ou le Directeur des ressources financières, est transmise au service des comptes à payer et le remboursement à l'usager ou au réclamant, selon le cas, est effectué.
- La DRF transmet par courriel, au gestionnaire concerné par la réclamation, une copie de la lettre et du Reçu-quittance et transaction envoyés au réclamant.
- La DRF conserve une copie numérisée de tous les documents pertinents reliés à une réclamation, y compris l'avis de paiement (ou le chèque, selon le cas) et le reçu-quittance signé par l'usager ou le réclamant, s'il y a lieu.

## 8.6. Mesures pour les effets non réclamés

Lorsqu'un bien est délaissé ou retrouvé dans une installation du CISSS des Laurentides, le gestionnaire de l'unité ou du service où l'objet a été retrouvé doit en être informé et les modalités suivantes doivent être réalisées par ce gestionnaire :

- Tenter de faire le lien entre le bien personnel retrouvé et une réclamation qui aurait été transmise;
- Conserver le bien dans un endroit sécuritaire pendant une période minimale d'une année à compter de son délaissement, de son oubli ou du moment où il est retrouvé, selon le cas;
- Incrire dans son registre de biens mis en consigne (annexe 5) le bien délaissé ou retrouvé en cochant la colonne prévue à cet effet et en spécifiant les informations suivantes :
  - la nature du bien;
  - la date à laquelle le bien a été retrouvé;
  - le nom de l'usager auquel il pourrait appartenir (lorsque cette identification est possible);
  - l'endroit où le bien est entreposé dans l'installation;

- toute autre information jugée pertinente.
- S'assurer de documenter dans son registre de biens mis en consigne (annexe 5) toutes les démarches effectuées pour retracer l'usager, son représentant ou le liquidateur de sa succession ainsi que les communications effectuées à ce sujet.

Lorsque l'usager, son représentant ou le liquidateur de sa succession est joint, le gestionnaire doit :

- **Si l'usager, son représentant ou le liquidateur de sa succession autorise la disposition du bien d'une quelconque manière :**
  - Obtenir, par courriel ou autrement, une autorisation écrite dûment signée par ce dernier (inclure sur l'autorisation, en signature : « *représentant ou liquidateur de la succession dûment autorisé aux fins des présentes tel qu'il le déclare* » lorsque ce n'est pas l'usager qui signe);
  - Disposer de ce bien et inscrire au registre une note spécifiant les modalités mises en place pour cette disposition.
- **Si l'usager, son représentant ou le liquidateur de sa succession désire récupérer le bien :**
  - Prendre une entente avec lui afin qu'il puisse le récupérer;
- Aviser la DRF de la démarche en cours afin d'éviter de rembourser ce bien ou procéder au recouvrement de la somme qui aurait pu être versée au réclamant.

Biens en argent, cartes de crédit, débit, RAMQ, NAS non récupérés:

- Transmettre, le plus tôt possible au service de perception de la DRF, le bien et une copie du registre de biens mis en consigne (annexe 5) comportant les informations du bien non réclamé. Pour toute question, veuillez laisser vos coordonnées : [perception.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:perception.cissslau@ssss.gouv.qc.ca).

Autres biens non récupérés :

- Si le bien n'est pas récupéré alors qu'une entente à cet effet a été conclue, conserver le bien jusqu'à l'écoulement de la période minimale d'une année pendant laquelle il doit être conservé selon la loi;
- Communiquer directement avec le Direction principale des biens réclamés de Revenu Québec : [Bien non réclamés](#).