



## PROTECTION DES BIENS PERSONNELS, TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, DISPOSITION DES BIENS NON RÉCLAMÉS

La **Politique relative à la protection des biens personnels, au traitement des réclamations et à la disposition des biens non réclamés (PO-29)** s'applique à toutes les situations où un usager se présente dans l'une des installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale avec des biens personnels en sa possession.

Elle vise à préciser la responsabilité du CIUSSS de la Capitale-Nationale en cas de préjudice matériel causé à un usager, c'est-à-dire lors du bris, de la perte ou de la disparition de biens lui appartenant.

Elle a aussi pour objet d'encadrer et de guider les personnes concernées dans les étapes à suivre lorsqu'une demande de réclamation est déposée, ou lorsque des biens ont été retrouvés sans avoir été réclamés.

### Objectifs spécifiques de la politique :

- ✚ Prévenir les risques de bris, de perte ou de disparition des biens personnels des usagers;
- ✚ Informer tous les employés, gestionnaires, chercheurs, médecins, stagiaires, bénévoles et usagers de leur responsabilité et de celle de l'établissement à l'égard des mesures à prendre afin de favoriser la protection des biens personnels des usagers;
- ✚ Assurer une gestion efficace, équitable et harmonisée des réclamations;
- ✚ Préciser les modalités à suivre pour la disposition des biens non réclamés.

### Responsabilité générale de l'établissement

De façon générale, l'établissement ne peut être tenu responsable du bris, de la perte ou de la disparition des biens personnels d'un usager.

La responsabilité du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard des biens personnels endommagés ou disparus des usagers ne peut être engagée que s'il est démontré qu'une faute a été commise par l'établissement et que le bris, la disparition ou la destruction du bien est la conséquence directe, logique et immédiate de cette faute.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale n'est pas responsable de la perte du bien qui résulte d'une force majeure, de la vétusté du bien, de son déperissement par l'écoulement du temps ou de son usage normal et autorisé.

### Responsabilité générale de l'usager

L'usager ne devrait apporter dans les installations de l'établissement, que le minimum d'effets personnels indispensables durant son épisode de soins ou de services.

Il est de la responsabilité de chaque usager de détenir une couverture d'assurance suffisante en cas de bris, de perte ou de disparition de ses biens personnels.

**NB :** Il est très important de consulter la Politique pour connaître la marche à suivre concernant certaines particularités et nos responsabilités à cet égard : *Mesures particulières à certains effets personnels - Transfert ou départ de l'usager - Biens personnels mis en dépôt - Traitement des réclamations - Disposition des biens non réclamés - etc.*

La **Politique (PO-29)** se retrouve dans la Zone CIUSSS.

Voici le lien pour y accéder : [Politique \(PO-29\)](#)