

<b>Politique n° : POL-PRO-DG-114</b>	<b>Date d'émission : 1999-02-25</b>
<b>Titre : Protection d'assurance et des biens des résidents, des aînés, des bénévoles, des visiteurs et la déclaration des événements associés nécessitant un suivi</b>	<b>Date de révision : 2022-11-30</b>

**Source :** Direction générale

**Responsable de l'application :** Tous les gestionnaires

**Destinataires :** Tout le personnel œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et au Centre de jour, les résidents hébergés et leurs proches, les aînés du Centre de jour, les bénévoles et les visiteurs.

## 1. Définition de la notion de biens

- On entend par biens appartenant à des résidents, des aînés, des bénévoles et à des visiteurs, tout objet de valeur comme argent, carte de crédit, bijou, pièce d'identité, appareil électrique ou électronique, prothèse, orthèse, etc.

## 2. Principes généraux

- La Résidence ne fournit aucun service d'assurance à sa clientèle. Cette responsabilité doit être assumée par le résident, son répondant ou ses proches;
- La Résidence considère qu'elle ne fait pas de surveillance des objets personnels des résidents, des bénévoles, des aînés et des visiteurs;
- Si un résident hébergé souhaite conserver des objets de valeur en sa possession, le chef d'unité lui **recommande fortement** de prendre une assurance personnelle;
- Les objets de valeur gardés en possession d'un résident hébergé, suivant son désir, sont à son entière responsabilité;

- L'établissement offre au résident hébergé un secrétaire qui se verrouille ou un coffret de sécurité pour conserver ses objets de valeur dans sa chambre.

### **3. Objectifs visés**

- Préciser les responsabilités de la Résidence et du Centre de jour face à la couverture d'assurance et à la protection des biens;
- Identifier les mesures préventives;
- Prévoir les modalités d'identification des objets de valeur lors de l'admission d'un résident;
- Prévoir les modalités de remise des biens lors d'un départ ou d'un décès;
- Prévoir les modalités suite à une perte, une disparition ou un vol présumé;
- Sensibiliser le résident et/ou ses proches à l'avantage d'avoir une assurance personnelle;
- Prévoir les modalités de remplacement ou de la réparation d'objets personnels ou de prothèses ou orthèses appartenant au résident ou à l'aîné lorsque l'établissement est responsable de la perte ou du bris;
- Assurer la déclaration et le suivi de tout événement indésirable en lien avec la perte, le bris ou le vol présumé des biens des résidents, des aînés, des bénévoles et des visiteurs.

### **4. Responsabilités de la Résidence**

#### **Obligation de moyens**

- L'établissement considère qu'elle a une obligation de moyens envers tout résident, aîné, bénévole ou visiteur qui pourrait subir un préjudice suite à une perte, une disparition ou un vol. Cette obligation de moyens signifie que l'établissement transmet les informations nécessaires sur les mesures préventives face aux pertes, aux disparitions ou aux vols, aux résidents, aux aînés, aux bénévoles et aux visiteurs et qu'elle donne accès à des moyens sécuritaires pour le remisage des objets de valeur à toutes ces personnes.

## **5. Mesures préventives**

### **5.1 Relative aux gestionnaires de l'établissement**

- Les gestionnaires transmettent aux résidents, aux aînés, aux bénévoles et aux visiteurs les informations et l'assistance relatives à l'assurance et à la protection de leurs biens;
- Pour les résidents, les gestionnaires offrent les moyens pour conserver leurs biens de manière sécuritaire à leur chambre.

### **5.2 Relatives au moment de l'admission d'un résident ou de l'inscription d'un aîné**

#### À l'hébergement

- Le chef d'unité rappelle que la direction de la Résidence et les membres du personnel n'offre pas de service d'assurance et n'exercent pas de surveillance des objets personnels des résidents et des visiteurs tels que mentionnés lors de la rencontre pré-admission;
- Le chef d'unité s'assure que le résident ou son représentant est informé que des objets de valeur ne doivent pas être gardés en possession du résident ou si tel est le cas, sont invités à les déposer dans les endroits sécuritaires à cet effet dans la chambre du résident;
- Le chef d'unité recommande fortement au résident et à ses proches de prendre une assurance responsabilité civile et protection des biens personnels et leur remet la présente politique incluant la page d'information sur les couvertures d'assurances responsabilités retrouvée à l'annexe 1.

#### Au Centre de jour

- Lors de l'inscription de l'aîné, l'intervenant concerné informe l'aîné ou son représentant de la présente politique.

### **5.3 Relatives aux résidents**

- Tout résident apte à le faire doit mettre sous clé ses objets de valeur;
- En cours d'hébergement, en présence d'un résident présentant des déficits cognitifs, le gestionnaire verra à mettre en place les modalités susceptibles d'assurer la protection des biens du résident et d'en aviser le représentant qui prendra les mesures nécessaires;
- Les membres du personnel se doivent d'aviser leur supérieur immédiat s'ils observent une problématique en lien avec la sécurité des biens des résidents.

## **6. Modalités d'identification des objets de valeur lors de l'admission d'un résident**

### **Le chef d'unité**

- Fait compléter et signer une liste des biens (*Inventaire des biens personnels* – annexe 2) par le résident ou son représentant et dépose le formulaire signé au dossier du résident;
- Conserve la liste des biens inventoriés au dossier du résident;
- Avise le résident ou son représentant qu'il doit informer le chef d'unité de tout objet de valeur nouvellement en possession du résident;
- Informe le résident qui souhaite conserver des objets de valeur dans sa chambre qu'il est fortement recommandé d'avoir une assurance personnelle.

## **7. Vérification de l'inventaire des biens lors du départ ou du décès du résident**

### **7.1 Si le résident n'est pas sous curatelle privée ou publique**

- Le chef d'unité complète et fait signer l'annexe 2 par le représentant du résident, signe lui-même le formulaire et y indique la date;
- Conserve le document au dossier du résident;
- Remet les effets personnels au représentant;
- Dans le cas d'un départ, le résident, s'il est apte, peut signer lui-même le formulaire.

### **7.2 Si le résident est sous curatelle privée**

- Le chef d'unité, après avoir complété l'annexe 2 avec le représentant, remet les effets personnels au curateur privé.

### **7.3 Si le résident est sous curatelle publique**

- Le chef d'unité informe le Curateur public du décès du résident. Le curateur ou le notaire nous fera connaître la personne à qui les biens doivent être remis.

#### **7.4 Conservation des biens**

- Dans le cas où le résident est sous curatelle privée, les biens doivent être remis au représentant légal. En cas d'absence du représentant légal, lors du décès ou du départ, les biens appartenant au résident sont conservés de façon sécuritaire pour être remis ultérieurement au représentant légal.

### **8. Modalités prévues suite à une disparition, une perte ou un vol présumé**

#### **Le chef des services techniques assume le rôle de chef de la sécurité dans l'établissement**

- La personne touchée par l'événement (le déclarant) avise le gestionnaire concerné;
- Le gestionnaire demande au déclarant de compléter le formulaire « Description des faits » retrouvé en annexe 3 et de lui remettre. Le gestionnaire doit remettre une copie au déclarant. Le chef de la sécurité communiquera avec le déclarant s'il nécessite des précisions sur la version des faits;
- Le gestionnaire concerné entreprend les recherches nécessaires;
- Le gestionnaire concerné complète à l'informatique le formulaire « Rapport d'événement de l'établissement - annexe 4 », y broche le formulaire « Description des faits » complété par le déclarant et transmet une copie de ces formulaires au chef de la sécurité et aux personnes en copie conforme sur le formulaire;
- Le chef de la sécurité en collaboration avec le gestionnaire concerné informe le déclarant de la démarche d'enquête qui sera entreprise et des délais possibles pour traiter la situation;
- Le chef de la sécurité informe le déclarant qu'il demeure la personne contact en cas de suivi ou de questions;
- Le chef de la sécurité prend les mesures nécessaires: Enquête, recherche, appel aux policiers;
- Le chef de la sécurité transmet les conclusions de l'enquête et ses recommandations à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires, à la directrice concernée et au gestionnaire concerné;
- Le chef de la sécurité en collaboration avec le gestionnaire concerné informe le déclarant des conclusions de l'enquête et des suivis qui seront effectués;
- Le déclarant communique avec son courtier d'assurance pour toute réclamation s'il détient une assurance personnelle.

- La direction des ressources financières et informationnelles informe le courtier d'assurances de l'établissement de la situation.

## **9. Réparation ou remplacement d'objets personnels, prothèse ou orthèse appartenant au résident, à un aîné, à un bénévole ou à un visiteur**

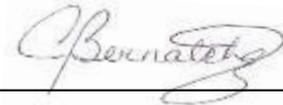
Lors de bris d'objet, de prothèse ou d'orthèse, le gestionnaire concerné :

- Demande à la personne touchée par l'événement (le déclarant) de compléter le formulaire « Description des faits » retrouvé en annexe 3 et de lui remettre;
- Détermine après analyse des faits, le niveau de responsabilité de l'établissement;
- Le gestionnaire concerné complète le formulaire « Rapport d'événement de l'établissement – annexe 4 », y broche le formulaire de description des faits complété par le déclarant. Il transmet une copie des deux formulaires au chef des services techniques et aux personnes en copie conforme sur le formulaire;
- Le gestionnaire concerné informe le déclarant de la démarche d'enquête qui sera entreprise;
- Si l'établissement est responsable (preuve à l'appui) :
  - 1) Dans le cas où une réparation est possible, demande au résident, à l'aîné (ou au représentant) ou bénévole ou au visiteur de faire une estimation écrite avant de procéder à la réparation. Un remboursement pourra être fait en produisant la facture de la réparation;
  - 2) Dans le cas où le résident, l'aîné (ou le représentant), le bénévole ou le visiteur demande le remplacement de l'objet perdu ou à être dédommagé, le gestionnaire concerné détermine avec lui, la valeur la plus juste du bien afin d'établir le montant de la réclamation (facture à l'appui) suivant le niveau de dépréciation d'après le guide en annexe 5.
  - 3) Dans les cas litigieux ou pour toute réclamation dépassant 100 \$, le gestionnaire concerné se réfère à la directrice des services à la clientèle ou à la direction générale.
- Si l'établissement n'est pas responsable :
  - 1) Le gestionnaire concerné avise le résident, l'aîné (ou le représentant) ou le bénévole ou le visiteur de la non responsabilité de l'établissement et les réfère à leur assurance personnelle s'il y a lieu.

## 10. Déclaration des incidents et des accidents

Tout vol, fraude, pertes et bris d'objet personnel d'un résident ou d'un aîné du Centre de jour doivent également être déclarés à l'aide du formulaire AH-223-1. Vous référez à la POL-DG-QPGR-157 « Politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents ».

Signé le 30 novembre 2022 par



---

Chantal Bernatchez  
Directrice générale



## INFORMATION SUR LES COUVERTURES D'ASSURANCES RESPONSABILITÉS

### EXEMPLE DE LIBELLÉ DE PROTECTION À DEMANDER À VOTRE ASSUREUR :

#### *Parents en centres de soins de longue durée :*

**Biens meubles** : jusqu'à XX \$ par risque assuré atteignant les biens meubles de votre père ou mère qui sont dans un centre de soins de longue durée, en résidence pour personnes âgées ou dans un autre établissement semblable.

Il est aussi également possible d'obtenir une couverture pour des biens spécifiques tel que prothèse auditive, dentier, lunettes, etc.

Il est aussi possible d'avoir une protection pour responsabilité civile.

Le résident ou ses proches doivent s'informer auprès de leur assureur. Cette couverture se retrouve habituellement sous l'assurance habitation.

Veuillez prendre note que ces couvertures additionnelles ne sont pas offertes par toutes les compagnies d'assurances.



### INVENTAIRE DES BIENS PERSONNELS

	DESCRIPTION	ADMISSION	DÉPART ou DÉCÈS	REMIS À UN TIERS
Pièce(s) d'identité				
Carte(s) de crédit				
Somme d'argent				
Objet(s) de valeur				
Prothèse(s)				
Orthèse(s)				
Fauteuil roulant				
Appareil(s) électrique(s) ou électroniques				
Autres				

Ajouts ultérieurs :

Date :

---



---



---

**ADMISSION****DÉPART / DÉCÈS / REMIS À UN TIERS**

Signature du résident ou de son répondant

Signature du résident ou son répondant

Signature du chef d'unité

Signature du chef d'unité

Date : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_







## Rapport d'événement de l'établissement

<b>Service :</b>	
<b>Date de l'événement :</b>	
<b>Heure :</b>	

Personne (s) concernée (s)		
Nom	Prénom	# chambre ou titre

<b>Description des faits : <i>donner tous les détails, ex. lieu exact, heure, date, qui, comment</i></b>
<input type="checkbox"/> Vol, disparition ou perte <i>(aviser immédiatement le chef des services techniques - chef de la sécurité)</i>
<input type="checkbox"/> Bris de matériel
<input type="checkbox"/> Autre : _____

<b>Signature de la personne qui signale l'événement :</b>	
<b>Titre :</b>	
<b>Date :</b>	

<b>Intervention (s) réalisée (s) :</b>

**Conclusion et recommandations :**

--

**Commentaires de la personne responsable, le cas échéant**

--

<b>Signature du gestionnaire concerné:</b>	
<b>Titre :</b>	
<b>Date :</b>	

**Information transmise par le Chef de la sécurité**

<input type="checkbox"/> Clientèle / Représentant	<input type="checkbox"/> Assurance	<input type="checkbox"/> Avocat	<input type="checkbox"/> Autre
<b>Signature du Chef de la sécurité:</b>		<b>Date :</b>	

**c. c. Chef des services techniques (chef de la sécurité)**

Directrice des services à la clientèle

Directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires

Conseillère-cadre à la qualité, la performance et la gestion des risques

Direction des ressources financières et informationnelles

**Dans le cas d'une perte, d'une disparition ou d'un vol présumé, aviser immédiatement le chef des services techniques (chef de la sécurité) et lui remettre le rapport en main propre.**



## RÉCLAMATION POUR BRIS D'OBJETS PERSONNELS

### PRINCIPE :

Chaque cas est à évaluer afin de déterminer la responsabilité de la Résidence. La réparation d'un bris ou le remplacement d'un objet est effectué seulement après que l'enquête ait démontré la responsabilité de l'établissement.

### GUIDE DE DÉPRÉCIATION SUGGÉRÉ POUR TOUT OBJET, PROTHÈSE OU ORTHÈSE

<u>Année d'utilisation</u>	<u>Dépréciation</u>
1 <sup>re</sup> année	15 %
2 <sup>e</sup> année	20 %
3 <sup>e</sup> année	25 %
4 <sup>e</sup> année	30 à 35 %
5 <sup>e</sup> année et plus	Évalué selon le cas.