

QUAND REMPLIR UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Vous pouvez demander une indemnisation si vous pensez que le bris, la perte ou la disparition de vos effets personnels a été causé par la négligence d'un employé, ou dans certaines situations jugées exceptionnelles.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) est un établissement public.

De façon générale, un établissement public ne peut être tenu responsable du bris, de la perte ou de la disparition des biens personnels qu'un usager, un employé ou un bénévole décide de garder avec lui pendant sa visite, son séjour ou son quart de travail dans un établissement public.

En matière de responsabilité civile, il appartient au réclamant de prouver qu'il y a eu faute ou négligence de la part de l'établissement.

Dans certaines circonstances jugées exceptionnelles, la responsabilité de l'établissement peut être engagée.

CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

La gestion des réclamations s'appuie sur les références suivantes :

- La *Politique relative à la protection des biens personnels et au traitement des réclamations du CHU de Québec-Université Laval* (no 874-20);
- La Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux.

BIEN ADMISSIBLES :

- Effets personnels destinés à l'**usage exclusif de son propriétaire** tels que prothèses dentaires, appareils auditifs, lunettes, pièces d'identité ou tout objet d'usage courant.

BIENS NON-ADMISSIBLES :

- Objets présentant une valeur marchande tels que bijoux, appareils électroniques (tablette, téléphone intelligent, etc.), cartes de débit ou de crédit ou tout autre bien qui n'est pas destiné à l'usage exclusif de son propriétaire;
- L'argent comptant.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être produite sur le formulaire prévu à cet effet et envoyée, par courrier postal ou par courriel, au Service des affaires juridiques du CHU de Québec-Université Laval. L'analyste aux réclamations demande la version des intervenants présents lors du bris, de la disparition ou de la destruction du bien. Sur la base des informations et éléments de preuves qui lui ont été présentés, l'analyste procède à l'analyse et rend sa décision par écrit.

DÉCISION EN FAVEUR DU RÉCLAMANT : CONDITIONS POUR OBTENIR UNE INDEMNISATION

Le réclamant ou son représentant doit obligatoirement :

- Fournir la facture de remplacement ou de réparation;
- Dans le cas de prothèses (dentaires, auditives ou visuelles) et d'orthèses : attester que les frais ne sont pas remboursés par un régime d'assurance;
- Signer une quittance.

Le montant de l'indemnité, le cas échéant, sera établi en fonction de la valeur du bien au moment du bris, de la perte ou de la disparition de ce dernier.

DÉCISION EN FAVEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Le réclamant sera informé par courrier postal ou par courriel des résultats de l'enquête.