

## Nouvelles trajectoires pour les soins infirmiers

### Clientèle DITSADP

Le 4 avril dernier, vous avez reçu, par courriel, une note de service concernant les nouvelles trajectoires pour rejoindre facilement **les équipes de soins infirmiers pour la clientèle DITSADP**. Vous trouverez en pièce jointe la note de service, ainsi que les trajectoires pour l'ensemble des secteurs de notre territoire. Il est donc important, lorsque vous souhaitez rejoindre les infirmières concernant un usager ayant un épisode de soins actifs en soins infirmiers, de choisir la bonne trajectoire relative à votre secteur. En cas de doute sur votre secteur, n'hésitez pas à interpeller votre intervenant au suivi de la qualité ou l'intervenant clinique de l'usager.



## DARSSS – Renouvellement du programme d'assurance

### Ressources représentées par la FFARIQ et le SCFP

Nous vous confirmons le renouvellement du « *Programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité des ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources (LRR)* » pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 1<sup>er</sup> avril 2025.

Comme par les années passées, les certificats d'assurance (versions française et anglaise) sont disponibles dans l'Espace public du site Web au [www.darsss.ca](http://www.darsss.ca), sous la section « Ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources (RTF et certaines RI) – CERTIFICAT D'ASSURANCE ET FORMULAIRE DE RÉCLAMATION ». Vous trouverez la version française annexée à la présente infolettre.

Le but principal de ce document est de fournir une confirmation d'assurance à l'assureur habitation de la ressource, pour ses activités à titre de « Ressource visée par la LRR ». Pour être valide, le certificat d'assurance doit être accompagné d'une copie de l'« Entente spécifique » de la ressource et de ses addendas (s'il y a lieu).

Les informations demandées doivent être transcrites dans les champs appropriés du certificat et le nom de l'association représentative doit être sélectionné parmi les choix indiqués au menu déroulant, afin de permettre son affichage sur le certificat.

Nous invitons la ressource qui éprouve de la difficulté à remplir et/ou imprimer son certificat d'assurance à contacter son intervenant au suivi de la qualité.

Pour rappel, les protections sont accordées automatiquement aux ressources, sans frais, dès la signature d'une « Entente spécifique ». Aucune inscription n'est requise auprès de la DARSSS et ce certificat rempli n'a pas à être retourné à la DARSSS et à l'établissement. Ainsi, les ressources visées par la LRR n'ont aucune autre démarche à faire pour bénéficier des protections du programme.

# Cet été, je sécurise ma piscine !

À l'approche de la période estivale, nous tenons à vous rappeler l'importance de respecter le *Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles* en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021 et ce, que vous soyez déjà propriétaire d'une piscine ou que vous prévoyiez en faire l'achat cet été. Ce *Règlement* s'applique à toutes les piscines résidentielles extérieures pouvant contenir 60 cm d'eau ou plus, qu'elles soient hors terre, creusées ou même démontables (gonflables ou autres) et ce, dans le but de limiter et sécuriser l'accès aux piscines aux enfants ou aux personnes vulnérables et de prévenir les noyades. De plus, le *Règlement* s'applique à toutes les piscines, peu importe leur date d'installation. Les propriétaires d'une piscine installée avant le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et qui bénéficiaient auparavant d'une exemption, ont jusqu'au 30 septembre 2025 pour s'y conformer.

Aussi, il est important de savoir que ce sont les municipalités qui sont responsables d'appliquer le *Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles*. C'est pourquoi, vous devez d'abord vous adresser à votre municipalité pour connaître les règles d'installation et pour faire une demande de permis de construction de piscine ou d'une installation connexe (clôture, plateforme, terrasse, etc.).

En tant que responsable de ressource et en vertu du service commun « *assurer le confort et la sécurité* », vous avez la responsabilité de vous assurer que votre milieu de vie est aménagé, en tout temps, de façon fonctionnelle et sécuritaire, pour les besoins des usagers et selon leurs conditions. Vous devez également prendre les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou incidents et votre piscine doit être conforme au *Règlement* et aux normes municipales en vigueur. Il est également de votre responsabilité de vous assurer de la sécurité des usagers lors de la baignade. Voici quelques éléments à considérer afin d'éviter les noyades :

- Clôturer adéquatement votre piscine ;

- S'assurer que la porte donnant accès à votre piscine se referme et se verrouille automatiquement et qu'elle est munie d'un loquet de sûreté ;
- S'assurer de la surveillance active et constante des usagers par une personne responsable ;
- Installer une bouée, un objet flottant, un gilet de sauvetage ou une perche près de la piscine afin de venir en aide rapidement à l'usager en détresse ;
- S'assurer d'avoir à la disposition un téléphone et une trousse de secours pour intervenir rapidement en cas d'urgence ;
- Éloigner les objets qui pourraient être utilisés pour grimper près de la piscine (à plus d'un mètre de la paroi de la piscine).

Pour terminer, nous vous invitons à consulter le site internet de votre municipalité, ainsi que le site internet suivant pour obtenir davantage d'informations sur le *Règlement sur la sécurité des piscines résidentielles* : <https://www.quebec.ca/habitation-territoire/piscines-et-spas/securite-piscines-residentielles>



## Message de reconnaissance



### RTF Alain Allaire

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale tient à remercier et à souligner l'initiative de M. Alain Allaire, responsable d'une RTF hébergeant une clientèle DI-TSA, pour ses démarches afin de retrouver les membres de la famille d'un usager hébergé à la ressource. L'usager avait verbalisé la tristesse qu'il avait de ne pas avoir de liens avec sa famille biologique, de ne plus être en contact avec sa fratrie et ce, depuis plusieurs années. M. Allaire savait, que s'il retrouvait les sœurs de l'usager et qu'elles acceptaient de reprendre

contact avec lui, avec l'accord de l'équipe clinique, que ces retrouvailles combleraient l'utilisateur de bonheur.

À la suite de ses démarches, M. Allaire a planifié « un anniversaire surprise » pour l'utilisateur en y invitant les sœurs de l'utilisateur pour l'occasion. L'utilisateur et ses sœurs ont partagé des souvenirs de famille avec émotion lors de la fête organisée par M. Allaire à la RTF. La bénévole de l'utilisateur, qui est présente dans la vie de celui-ci, ainsi que l'intervenante clinique de l'utilisateur, se sont également jointes à cette journée de fête. D'emblée, M. Allaire a l'habitude de souligner les anniversaires des usagers avec des décorations de fête, un repas pizza et un gâteau de fête. Cette fois-ci, M. Allaire a su créer des moments de bonheur pour une famille qui a pu renouer ses liens en cette journée spéciale d'anniversaire, qui restera gravée dans les cœurs de plusieurs personnes.

Bravo M. Allaire !

## Attestation de formation pour les employés de RI-RTF

Nous constatons une augmentation des demandes d'accès à l'information de la part d'employés de RI ou de RTF, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ces derniers demandent que l'établissement leur produise à nouveau des attestations de formation lorsqu'ils changent d'emploi, par exemple l'attestation de la formation Loi 90.

Nous vous rappelons que lorsque vos employés participent à cette formation, ils reçoivent l'attestation de participation séance tenante. Les formateurs leur rappellent l'importance de conserver cette attestation « qui leur appartient » (une photo peut être prise en cas de perte). Vous pouvez en faire des copies pour vos dossiers employés et rappeler à votre personnel l'importance de conserver l'original. Merci de votre précieuse collaboration !

## Déménagement

### Rappel

À l'aube de la période de déménagement, nous souhaitons vous rappeler que lorsque vous avez un projet de déménagement, vous devez préalablement en aviser l'intervenante clinique de chacun des usagers hébergés dans votre milieu, en plus de votre intervenante au suivi de la qualité.

Lorsque vous avez été reconnu à titre de ressource, trois volets ont été évalués à l'aide des critères généraux déterminés par le ministre, soit vous-même en tant que responsable, votre projet et votre milieu de vie. Conséquemment, si vous désirez procéder au déménagement de votre ressource, cela signifie que vous apportez un changement à l'une de ces trois composantes.

Ainsi, l'établissement doit avoir l'occasion d'évaluer le nouveau milieu envisagé afin de vérifier s'il répond aux critères généraux déterminés par le ministre. De plus, pour certaines clientèles, l'obtention de l'accord du représentant légal est obligatoire.

Lorsque toutes les vérifications sont terminées, l'établissement est en mesure d'autoriser ou non le nouveau milieu et le déménagement des usagers vers celui-ci.



# Relevé de paiement

## Rappel

Plusieurs ressources affirment avoir de la difficulté à comprendre leur relevé de paiement. Nous vous rappelons qu'en tout temps, il est possible de contacter le service de la rétribution via l'adresse courriel suivante [ri-rtf.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ri-rtf.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca) ou encore d'appeler directement le technicien à la rétribution attiré à votre ressource afin d'obtenir du soutien aux questions relatives à votre relevé de paiement. Si vous laissez un message, un retour courriel ou téléphonique est assuré. Vous trouverez les coordonnées de la rétribution dans l'encadré, en bas à droite de votre relevé de paiement.

Doit être reçu par l'établissement avant le	██████████
Personne à contacter :	██████████ ri-rtf.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Numéro de téléphone :	a ██████████
Numéro de télécopieur	(418) 948-2217

Afin de prévenir la dégradation de la condition de santé des usagers, nous vous rappelons l'importance de communiquer rapidement avec l'intervenant pivot tout changement dans l'état de santé ou dans les comportements de l'utilisateur. Nous vous encourageons également à prendre des notes quant à vos observations et à les partager avec l'intervenant pivot.

Le fait d'intervenir rapidement lors de changement dans la condition de santé ou comportementale de l'utilisateur permet de prévenir la dégradation des situations. Le milieu le plus propice pour travailler à maintenir ou améliorer la condition de l'utilisateur est au sein de sa propre ressource. Une communication optimale des observations entre l'équipe clinique et la ressource, ainsi que la mise en place d'actions concertées aideront à prévenir la dégradation de la situation, évitant possiblement les requis d'hospitalisation et/ou de déplacement des usagers.

L'implication de l'intervenant pivot de l'utilisateur permettra également à l'utilisateur, au besoin, de bénéficier des expertises professionnelles disponibles en fonction de ses besoins (infirmier, psychoéducateur, psychiatre, ou autres). Toutes les actions pourront donc être concertées de manière à prévenir la dégradation de la situation.

Pour un support à l'intervention ou un support lors d'une situation de crise, nous vous encourageons à communiquer avec l'équipe mobile d'intervention (ÉMI), qui pourra vous soutenir dans vos interventions auprès de l'utilisateur ou se déplacer à son domicile selon la situation. L'équipe ÉMI est en fonction 7 jours sur 7 de 8h00 à 23h00.

Numéro pour rejoindre l'équipe ÉMI : **418-570-8061**

Par ailleurs, si vous êtes inquiets pour la sécurité immédiate d'un usager, nous vous encourageons à communiquer avec le 811 ou le 911, selon le niveau d'urgence de la situation.

Les équipes de la DITSADP, de la DQEPE et du G-22

## À l'attention des RI-RTF hébergeant des usagers du programme clientèle DITSADP

### Chez soi, premier choix

Certains usagers hébergés dans les RI-RTF peuvent, au cours de leur vie, vivre des moments pendant lesquels certains de leurs comportements seraient altérés ou amplifiés. En tant que responsables de ces milieux de vie, vous serez fort probablement les premiers à observer ces changements.

# Note de service

**Destinataires** : Tous les promoteurs de RI/RTF à la direction DITSADP

**Expéditrice** : Nadine Proulx, chef de programme SAD soins infirmiers DI-TSA-DP

**Date** : 9 février 2024

**Objet** : **Nouvelles trajectoires pour rejoindre les infirmières en DI-TSA-DP**

---

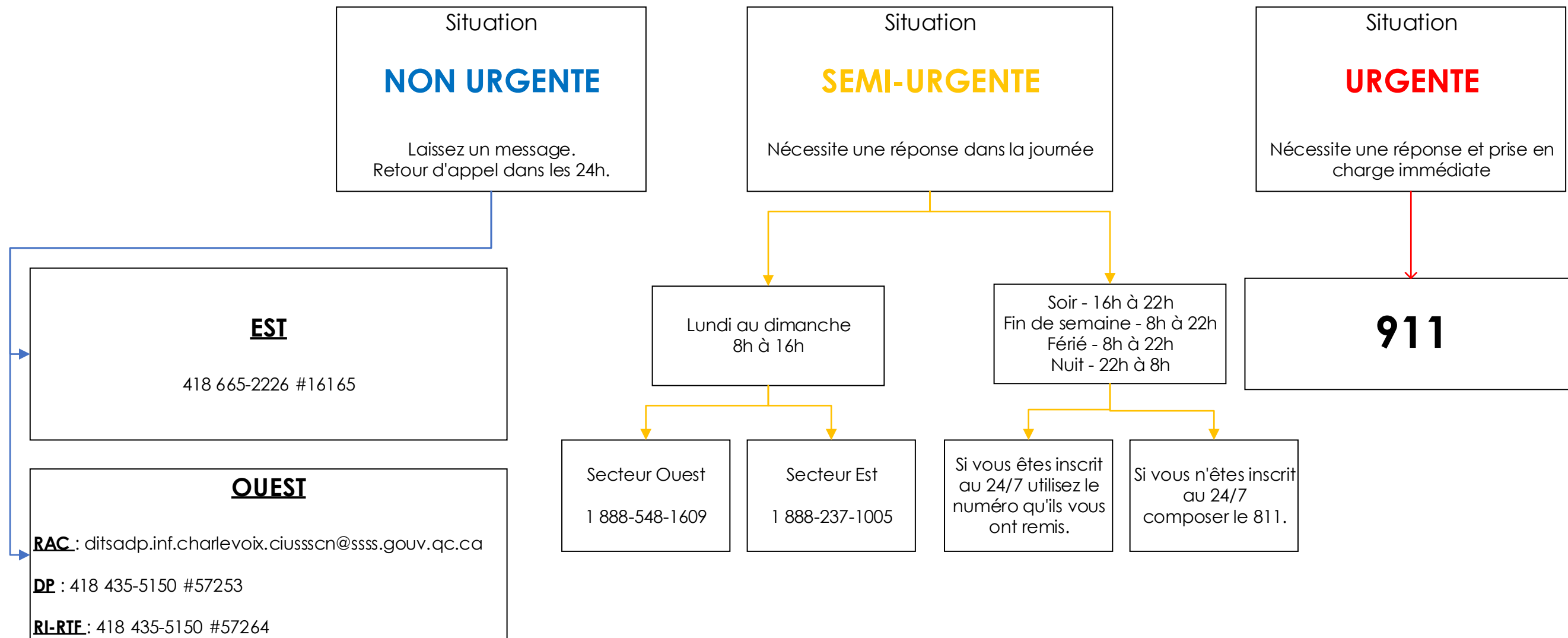
Bonjour,

Nous avons révisé les trajectoires de communication afin que les promoteurs puissent facilement rejoindre les équipes de soins infirmiers. Les trajectoires doivent être utilisées seulement pour les usagers ayant un épisode de soins actif en soins infirmiers, autant pour la clientèle jeunesse que pour la clientèle adulte.

Prendre note que cette révision s'inscrit dans un projet plus large d'harmonisation des pratiques en soins infirmiers au SAD pour la clientèle en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP).

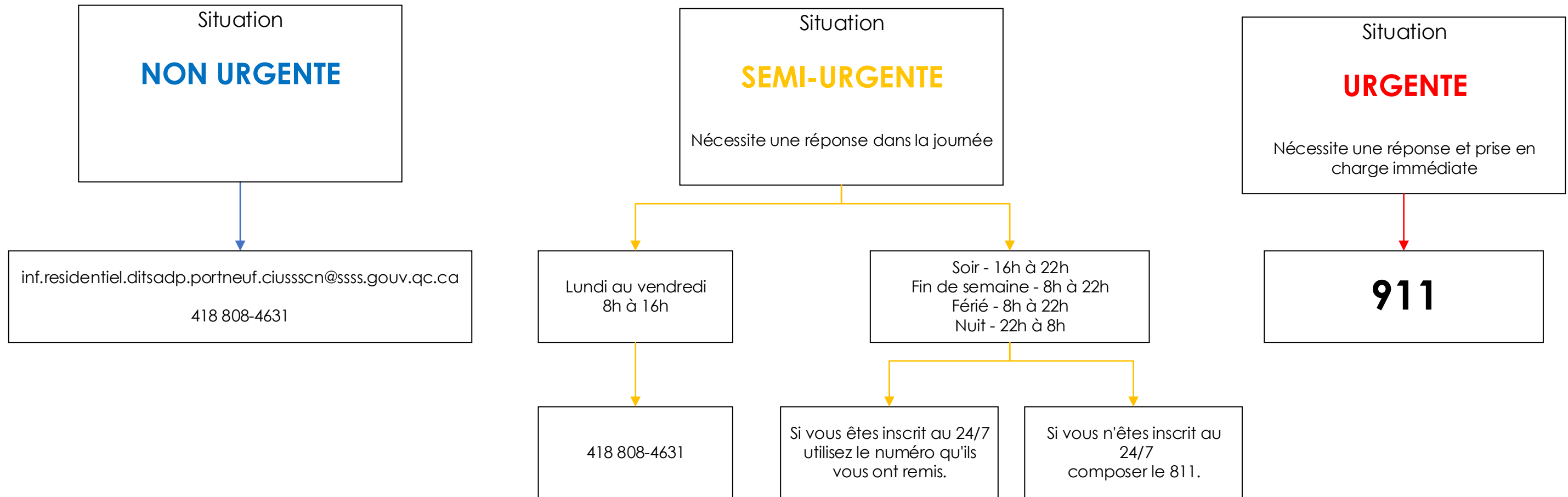
Merci de votre précieuse collaboration,

## Trajectoire pour rejoindre les infirmières DI-TSA-DP (secteur Charlevoix Ouest et Est)



**Rappel!**  
**- POUR UN USAGER AYANT UN ÉPISODE DE SOINS ACTIF**  
 - Par souci de collaboration, la courtoisie est toujours de mise lors de vos échanges.  
 - Avant de communiquer ayez en main nom, prénom et RAMQ de votre usager.  
 - Les demandes sont traitées par priorité selon les informations mentionnées, soyez concis et précis.

## Trajectoire pour rejoindre les infirmières DI-TSA Territoire de Portneuf

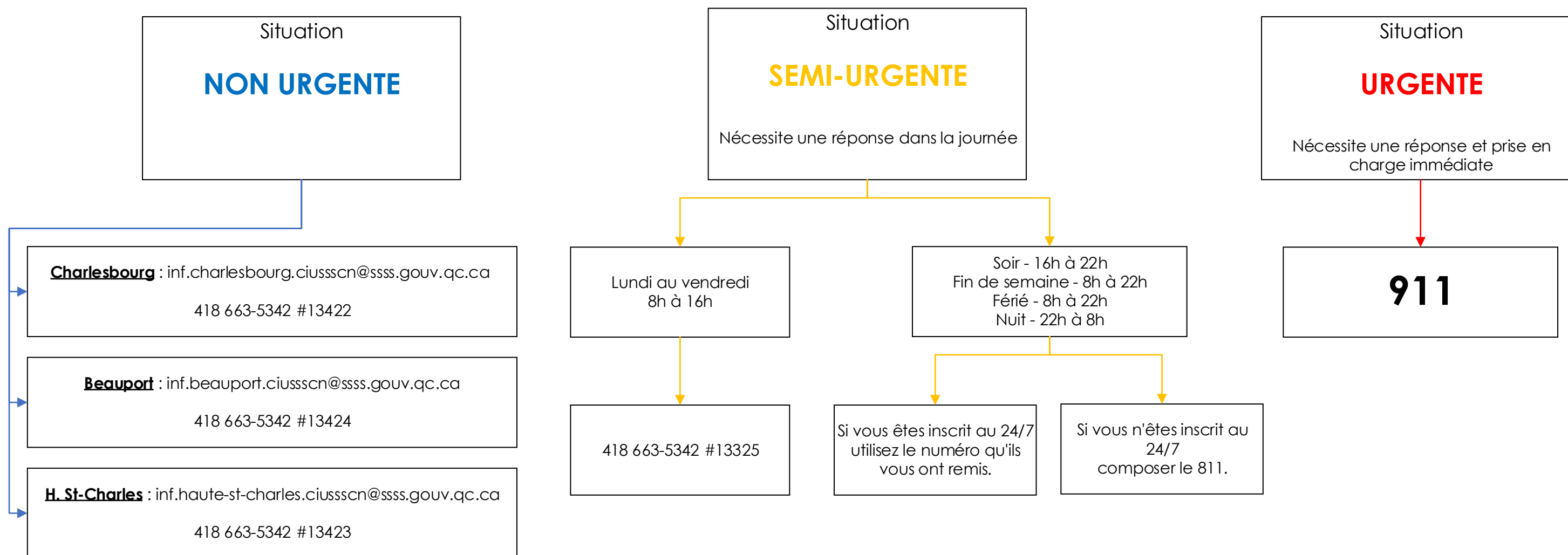


### **Rappel!**

#### **- POUR UN USAGER AYANT UN ÉPISODE DE SOINS ACTIF**

- Par souci de collaboration, la courtoisie est toujours de mise lors de vos échanges.
- Avant de communiquer ayez en main nom, prénom et RAMQ de votre usager.
- Les demandes sont traitées par priorité selon les informations mentionnées, soyez concis et précis.

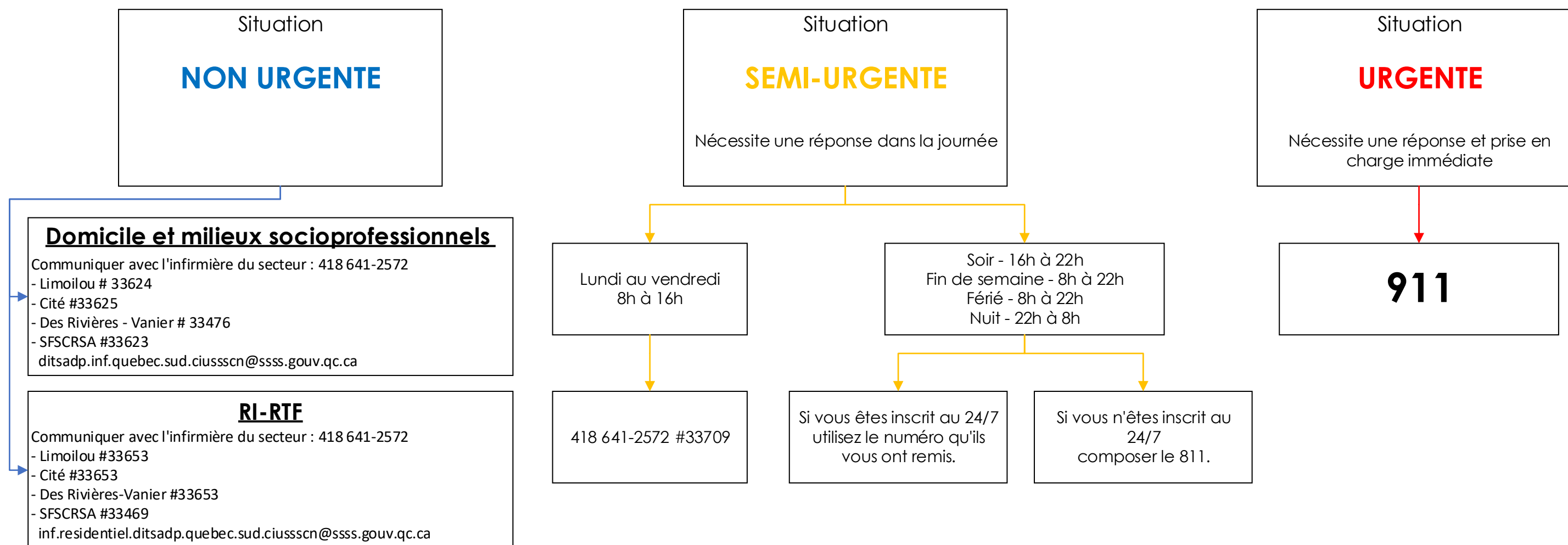
## Trajectoire pour rejoindre les infirmières DI-TSA-DP Québec-Nord (secteur Charlesbourg, Haute St-Charles, Beauport (île d'Orléans et Côte-de-Beaupré))



**Rappel!**  
**- POUR UN USAGER AYANT UN ÉPISODE DE SOINS ACTIF**  
 - Par souci de collaboration, la courtoisie est toujours de mise lors de vos échanges.  
 - Avant de communiquer ayez en main nom, prénom et RAMQ de votre usager.  
 - Les demandes sont traitées par priorité selon les informations mentionnées, soyez concis et précis.



## Trajectoire pour rejoindre les infirmières DI-TSA-DP Québec-Sud (secteur Limoilou, Basse-ville, Haute-ville, Des Rivières-Vanier et Ste-Foy Sillery Cap-Rouge St-Augustin)



### Rappel!

#### - POUR UN USAGER AYANT UN ÉPISODE DE SOINS ACTIF

- Par souci de collaboration, la courtoisie est toujours de mise lors de vos échanges.
- Avant de communiquer ayez en main nom, prénom et RAMQ de votre usager.
- Les demandes sont traitées par priorité selon les informations mentionnées, soyez concis et précis.

Période d'assurance du  
1<sup>er</sup> avril 2024 au 1<sup>er</sup> avril 2025

**PROGRAMME D'ASSURANCE DE DOMMAGES  
AUX BIENS ET DE LA RESPONSABILITÉ  
DES RESSOURCES VISÉES PAR LA  
« LOI SUR LA REPRÉSENTATION DES  
RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL  
ET DE CERTAINES RESSOURCES  
INTERMÉDIAIRES ET SUR LE RÉGIME  
DE NÉGOCIATION D'UNE ENTENTE  
COLLECTIVE LES CONCERNANT » (LRR)**

## **CERTIFICAT D'ASSURANCE**

Ce programme d'assurance est destiné uniquement aux ressources visées par la LRR et pour lesquelles des « ententes collectives » ont été conclues entre les associations représentatives nommées ci-dessous et le ministre de la Santé et des Services sociaux, ou pour les ressources dont le ministre de la Santé et des Services sociaux a déterminé les conditions d'exercice lorsque ces dernières ne sont pas représentées :

- la Section des associations de ressources à l'enfance du Québec (CSD) (Section ADREQ (CSD)) ;
- la Section des résidences d'accueil à l'adulte CSD (SRAA CSD) ;
- la Fédération des familles d'accueil et des ressources intermédiaires du Québec (FFARIQ) ;
- le Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec (RESSAQ) ;
- la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) ;
- le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP- FTQ).



PROGRAMME D'ASSURANCE DE DOMMAGES AUX BIENS ET DE LA RESPONSABILITÉ DES RESSOURCES VISÉES PAR LA LOI SUR LA REPRÉSENTATION DES RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL ET DE CERTAINES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES (LRR)

## ASSURÉ AU CONTRAT :

(La ressource)

(Inscrire ici les noms et prénoms des personnes physiques responsables de la ressource ayant conclu l'« entente spécifique »)

## ADRESSE DE LA RESSOURCE :

(Inscrire ici le numéro civique, le nom de la rue, la ville et le code postal de la résidence principale)



## NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :

(Inscrire ici le nom de l'établissement ayant conclu l'« entente spécifique » avec la ressource)

**\* IMPORTANT** Le présent certificat d'assurance est valide uniquement s'il est annexé d'une « entente spécifique » et de ses « addendas » (s'il y a lieu). Ces documents découlent de l'« entente collective » prévue par la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (LRR). Le présent certificat doit indiquer les informations apparaissant à l'« entente spécifique », ainsi que le nom de l'association de ressources à laquelle la ressource appartient :

## PÉRIODE D'ASSURANCE :

Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 1<sup>er</sup> avril 2025

TYPE D'ASSURANCE	Assureur et numéro de police	Montant de garantie	Franchise	Signature autorisée
<b>Assurance de dommages aux biens</b> causés par un usager aux biens de la ressource	Société d'assurance générale Northbridge CBC0725178	1 000 000 \$ par sinistre, par période d'assurance et par ressource	500 \$ par période d'assurance et par ressource	Vézina assurances inc.  Édouard Moreira
<b>Assurance de responsabilité civile et professionnelle</b> de la ressource, exclusivement pour les activités découlant de l'« entente spécifique », incluant la responsabilité locative	Autofinancement par le Régime d'indemnisation de dommages du réseau de la santé et des services sociaux DARSSS-2024-2025-RC+RCP-RVLR	2 000 000 \$ par sinistre et par ressource incluant 1 000 000 \$ par sinistre pour la responsabilité locative <b>Base de règlement :</b> Base de réclamation présentée <b>Date de rétroactivité :</b> 1 <sup>er</sup> avril 1983	Aucune pour les dommages corporels. 500 \$ par sinistre pour les dommages matériels	DARSSS – SigmaSanté  Carolina Sarappa, directrice générale

## REMARQUES IMPORTANTES

Seules les réclamations déposées devant un tribunal ayant juridiction dans les limites territoriales du Canada et des États-Unis d'Amérique, ainsi que dans les territoires et possessions de ces derniers, sont couvertes par le programme.

Les protections décrites au présent certificat sont assujetties à toutes les conditions, limitations et exclusions des polices d'assurance du programme. Ce certificat ne modifie, n'étend ni ne change les protections offertes par les polices indiquées ci-dessus. Les montants de garantie indiqués peuvent avoir été réduits par le règlement de réclamations. Ce certificat est établi uniquement à titre d'information et ne confère aucun droit à son détenteur.

Daté à Montréal, ce 1<sup>er</sup> avril 2024

## Programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité des ressources visées par la LRR

Ce programme s'adresse aux ressources de type familial et aux ressources intermédiaires ayant conclu une « entente spécifique » avec un établissement public de la santé et des services sociaux.

Ces ressources sont des personnes physiques qui accueillent, à leur lieu principal de résidence, un maximum de neuf usagers qui leur sont confiés par un ou plusieurs établissements publics.

### Les protections accordées aux ressources

#### Assurance responsabilité civile et professionnelle

##### Protections principales

- Réclamations ou poursuites découlant de dommages corporels ou matériels causés par vos usagers, et pour lesquels vous pourriez être tenu responsable ;
- Réclamations ou poursuites découlant des activités de la ressource.

##### Précisions importantes

Sont également assurés par le programme le conjoint ou la conjointe du répondant de la ressource, les employés, incluant les remplaçants compétents rémunérés ou non, lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions, pour le compte de la ressource. Toutefois, est exclue toute personne (autre que les responsables de la ressource), membre en règle d'un ordre professionnel, lorsqu'elle pose ou fait défaut de poser un acte professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Tout assuré, poursuivi en matière civile pour des dommages compensatoires découlant d'attouchements, de violences, de harcèlement sexuel ou d'agression sexuelle, mais n'étant ni l'auteur ni le complice, sera défendu devant les tribunaux. Toutefois, le programme n'accorde aucune protection d'assurance pour tous les assurés accusés au pénal ou au criminel pour ces actes.

De plus, prenez note que les dommages punitifs sont exclus du programme. Dans le cas d'une condamnation pour ce chef de dommages, aucune indemnité ne sera versée.

#### Assurance de dommages aux biens

##### Protection principale

Dommages causés par un usager aux biens de la ressource, selon la même base d'évaluation que la police d'assurance habitation qu'elle détient (valeur à neuf\* ou valeur au jour du sinistre), et selon les montants d'assurance et les limitations de ladite police. En l'absence d'une telle police, sur la base de la valeur au jour du sinistre, sous réserve des limitations indiquées sur le formulaire d'assurance habitation du Québec BAC1503Q (06-2017), émis par le Bureau d'assurance du Canada (BAC).

(\* Veuillez noter qu'en présence de la base d'évaluation « Valeur à neuf garantie – sans obligation de remplacement », l'indemnité sera limitée aux conditions de règlement de la valeur à neuf.)

##### Principales exclusions

- La perte et les dommages aux véhicules de la ressource ;
- Les dommages découlant du défaut d'entretien des biens de la ressource ;
- Les dommages causés aux biens par l'usure normale, la détérioration graduelle ou ceux découlant d'un usage ou d'un acte répété ;
- La perte et les dommages découlant des punaises de lit.

### Ce que la ressource doit assurer sous sa police d'assurance habitation

La ressource a l'obligation de contracter et de maintenir une assurance habitation auprès de l'assureur de son choix et d'une valeur suffisante pour couvrir les risques de dommages à sa propriété, à ses biens meubles ou à ses améliorations locatives, à l'exception des dommages causés par les usagers. Cette assurance doit également inclure les risques liés à sa responsabilité civile générale pour ses activités autres que celles de ressource. À la demande de l'établissement, la ressource doit transmettre une preuve d'assurance habitation précisant les risques assurés, la période de couverture, ainsi que la preuve de paiement de la prime pour la période concernée.

Pour toute information additionnelle concernant les « ententes collectives », consultez le site internet à l'adresse suivante : <https://cpnsss.gouv.qc.ca/ri-rtf/a-propos>

## Les protections accordées aux usagers de la ressource

### Assurance responsabilité civile

Une protection d'assurance responsabilité civile de 2 000 000 \$ par sinistre et par usager est accordée pour les réclamations ou poursuites découlant de dommages corporels ou matériels causés à des tiers par un usager. Une franchise de 1 500 \$, à la charge de l'établissement, est appliquée par sinistre pour les dommages matériels.

#### Précisions importantes

Sont exclus, entre autres, les dommages découlant de l'usage d'un véhicule, les dommages matériels causés aux biens de la ressource, toute blessure corporelle, les dommages moraux incluant l'angoisse ou le choc psychologique, causés aux ressources.

### Assurance de dommages aux biens

Les biens appartenant aux usagers ou dont ils peuvent être tenus responsables par contrat, sont aussi protégés par une assurance selon une formule étendue. L'indemnité est établie sur la base de la valeur à neuf, et assujettie à une limite de 5 000 \$ par sinistre et par usager. Une franchise de 300 \$ par sinistre et par usager est appliquée.

Les « exclusions » et « limitations particulières », usuelles à une assurance habitation, sont applicables. Entre autres sont exclus les dommages causés aux biens par l'usure normale, la détérioration graduelle, ainsi que les dommages volontairement occasionnés par l'usager.

## Que faire en cas de sinistre ?

Vous devez **immédiatement** aviser le Service de gestion des réclamations de la DARSSS de tout sinistre, toute réclamation ou poursuite **au fur et à mesure** de leur survenance afin que nous en déterminions la recevabilité. Vous ne devez jamais effectuer un paiement, assumer une obligation ou engager des frais sans l'autorisation de la DARSSS.

1. Pour rapporter une réclamation, **accédez au formulaire en ligne sur le 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 et certaines RI) – CERTIFICAT D'ASSURANCE ET FORMULAIRE DE RÉCLAMATION » ;
3. Cliquez sur la puce « Comment rapporter une réclamation » ;
4. Cliquez sur « Formulaire - avis de réclamation Ressources visées 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 de gestion des réclamations de la DARSSS communiquera avec vous dans les meilleurs délais afin de vous expliquer la démarche à suivre et répondre à vos questions.

**Pour joindre le Service de gestion des réclamations de la DARSSS** : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

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

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

**Réclamation urgente en dehors des heures d'ouverture : 1 866 556-1777** Cabinet d'experts en sinistre **IndemniPro**

*NB. : Mentionnez que vous êtes une ressource assurée par la DARSSS*

## Qui est la DARSSS ?

La Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux – SigmaSanté (DARSSS) est désignée par le ministère de la Santé et des Services sociaux à titre de gestionnaire du programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité des ressources visées par la LRR et des autres protections d'assurance de dommages du réseau de la santé et des services sociaux. Ses bureaux sont situés au 505, boulevard De Maisonneuve Ouest, Bureau 900, Montréal (Québec) H3A 3C2.

## Vous avez des questions ?

**Pour les questions concernant ce programme d'assurance**, communiquez avec nous par courriel à [inforirrf.darsss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:inforirrf.darsss@ssss.gouv.qc.ca) et un membre de notre équipe vous contactera dans les meilleurs délais.

Vous pouvez aussi consulter notre site Web au [www.darsss.ca](http://www.darsss.ca) sous l'onglet « Ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources ».