

DARSSS

Ressources représentées par la FFARIQ, l'ADREQ et le SCFP

Déploiement du programme Opération H₂O (Installation de détecteur de fuites d'eau à haute efficacité)

La Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS) de SigmaSanté assure la gestion du programme d'assurance des ressources d'hébergement visées par la Loi sur la représentation des ressources (LRR) et ayant conclu une « Entente spécifique » avec un établissement public de la santé et des services sociaux.

L'objectif du programme Opération H₂O est de prévenir et de réduire les probabilités de sinistres causés par l'eau. Certains sinistres ne pouvant malheureusement pas être prévenus, le programme vise également la diminution des frais encourus lors de dommages directs. La gestion d'une situation d'urgence lors d'un sinistre occasionne beaucoup de stress aux propriétaires et aux usagers. En adhérant au programme, vous vous assurez une tranquillité d'esprit.

Ainsi, dans le cadre du programme Opération H₂O, des installations de détecteurs de fuites d'eau à haute efficacité seront effectuées au courant de l'année 2025 dans les ressources visées

par la LRR, et ce, gratuitement. L'ajout de détecteurs de fuites d'eau a pour objectif d'aviser rapidement les responsables de ressource qu'un dégât d'eau est en cours. Cela permettra d'intervenir rapidement, de circonscrire le sinistre ainsi que de limiter les dommages. Dans un premier temps, les ressources ayant subi un sinistre par l'eau au cours des six dernières années seront privilégiées. Chaque ressource concernée sera contactée par un conseiller en prévention et gestion des risques assurables, afin de planifier l'installation des détecteurs. Ces installations, clé en main, seront réalisées rapidement en fonction des besoins spécifiques de chaque ressource et des réalités sectorielles.

Pour en apprendre davantage sur le programme Opération H₂O, nous vous invitons à consulter le site Web officiel de la DARSSS sous la section « Ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources (RTF et certaines RI) – CERTIFICAT D'ASSURANCE ET FORMULAIRE DE RÉCLAMATION », puis dans la section « Prévention ». Vous pouvez également contacter votre intervenant au suivi de la qualité pour obtenir de l'aide au besoin.

Renouvellement du programme d'assurance

Nous vous confirmons le renouvellement du « *Programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité des ressources visées par la LRR* » pour la période du 1^{er} avril 2025 au 1^{er} avril 2026.

Comme par les années passées, les certificats d'assurance (versions française et anglaise) sont disponibles dans l'Espace public du site Web officiel de la DARSSS, 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 de la ressource 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. Cette couverture se renouvelle ensuite chaque année, pour toute la durée de leur entente. Ainsi, les ressources visées par la LRR n'ont aucune autre démarche à faire pour bénéficier des protections du programme. Par ailleurs, ces protections ne remplacent pas votre assurance habitation, mais viennent en complément de cette dernière afin de vous protéger des exposés relatifs à l'exploitation de votre ressource.

Rappel - Plateforme Cardinal Health pour les achats regroupés en RI-RTF

Clientèle adulte

En mai 2022, l'accès à la plateforme Cardinal Health a été déployé pour certains milieux RI-RTF dans le but de faciliter l'achat de certains produits, tels que les produits d'incontinence (pour les usagers de 65 ans et plus) et certains suppléments nutritionnels oraux et épaississants (qui ne sont pas pris à titre de repas, tels que le Boost ou Thicken-up). Les objectifs du projet sont d'assurer un contrôle uniforme des coûts et des commandes, d'assurer le paiement des produits lorsque requis, et de garantir leur qualité.

Depuis la mise en place de la plateforme, les responsables de RI-RTF hébergeant la clientèle adulte en DITSADP, SAPA et SMDI ont maintenant la responsabilité de commander directement les produits ci-haut mentionnés auprès du fournisseur, via la plateforme Internet, lorsqu'une recommandation nutritionnelle a été émise par un professionnel (nutritionniste, ergothérapeute, infirmière, orthophoniste, etc.) pour un usager.

Ainsi, nous souhaitons faire des rappels quant à la procédure de commandes de produits et vous informer des moyens mis à votre disposition pour effectuer correctement les commandes.

Commandes de produits

Pour des problèmes en lien avec la commande d'un produit recommandé par un professionnel, veuillez vous référer à [l'intervenant pivot de l'utilisateur](#).

IMPORTANT : La commande du produit nutritionnel doit se faire conformément aux recommandations du professionnel (nutritionniste, ergothérapeute, infirmière, orthophoniste, etc.). Aucun produit ne doit être commandé par les RI-RTF s'il n'en a pas eu l'autorisation par l'Établissement.

Utilisation de la plateforme et problèmes techniques

Pour des problèmes techniques, d'accès ou de mot de passe, de création du compte d'utilisateur ou pour toute question, veuillez vous référer à l'adresse courriel suivante : ri-rtf.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca

Invitation aux RTF jeunesse



Le 16 juin prochain se tiendra la journée provinciale *S'occuper des enfants* (SOCEN) à Québec. Avec l'approche SOCEN, les services de protection de la jeunesse visent à offrir, aux enfants hébergés dans les ressources de type familial, des conditions et des expériences de vie optimales qui contribuent à une adaptation positive et une vision optimiste de leur avenir. Le but est de s'assurer de leur bien-être et de la qualité des services qui leur sont offerts par la

famille d'accueil et l'Établissement. Pour ce faire, les besoins de développement, les forces, les talents et le rêve de vie de ces enfants sont au cœur d'une intervention qui repose à la fois sur le développement de leur pouvoir d'agir et un réel partenariat entre les parents d'accueil, les intervenants, les parents naturels et les acteurs impliqués auprès de ces enfants.

L'événement se tiendra en présentiel ou en virtuel à l'aide de l'application Teams, selon votre convenance, et sera rythmé par des présentations et des témoignages. L'ensemble de la journée aura pour objectif d'échanger avec les autres régions sur différents aspects de l'approche SOCEN. Nous désirons par la même occasion rejoindre les ressources ayant reçu la formation ou ayant de l'intérêt pour en apprendre davantage sur cette approche pertinente dans le contexte des placements à long terme.

Une invitation par courriel sera acheminée aux ressources concernées. Des précisions sur la journée et les modalités d'inscription s'y trouveront.

Si vous avez des questions ou des besoins particuliers, n'hésitez pas à contacter Philippe Bolduc, coordonnateur protection jeunesse, à l'adresse courriel suivante : philippe.bolduc.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Au plaisir de vous y retrouver en grand nombre!

La Direction de la protection de la jeunesse

Pour des services sécuritaires et de qualité en prévention du suicide

Saviez-vous que le CIUSSS de la Capitale-Nationale et la Direction des programmes Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique (DDITSADP) se sont dotés d'une politique et d'une procédure relatives à la prévention du suicide? Tout employé qui est en contact avec la clientèle peut être concerné et a un rôle à jouer au regard de cette problématique. À cet effet, nous vous invitons à consulter les intervenants pivots afin de connaître

leurs rôles et leurs responsabilités envers les usagers et leurs proches. Ces personnes de référence sont en mesure de vous soutenir lors de la détection des manifestations physiques, psychologiques, émotionnelles, cognitives ou comportementales liées à une détresse psychologique ou lors d'un risque suicidaire chez un usager.

Si l'un de vos usagers vit des moments critiques (ex. : changement de résidence, retour d'une hospitalisation, annonce d'un diagnostic, deuil, etc.), vous devez interpellier l'intervenant pivot. Il pourra intervenir auprès de l'usager et vous guider pour l'application des bonnes pratiques et vous donner accès à des outils pertinents (ex. : liste de ressources pertinentes, synthèse des facteurs de risque et de protection, des moments critiques et des groupes à risque, plan de sécurité, etc.).

N'hésitez pas à recourir également aux services de nos partenaires en matière de prévention du suicide. Au Québec, plusieurs ressources d'aide spécialisée sont disponibles. Partager ces ressources et encourager leur utilisation **c'est contribuer à sauver des vies.**

Visitez le site Web officiel Oseparlerdusucide pour mieux comprendre le suicide, découvrir des témoignages et vous mettre en action.

Ensemble, faisons une différence dans vos milieux. Merci de votre engagement en prévention du suicide!

Besoin d'aide pour vous ou pour un proche?

Besoin d'aide pour vous ou pour un proche?

Des intervenant(e)s sont disponibles 24 h/24, 7 jours/7, partout au Québec.

Téléphone : 1 866 APPELLE (277-3553)

Texte : 535353

Clavardage, informations et outils : www.suicide.ca

Centres de prévention du suicide et organismes spécialisés :

<https://agps.info/bottin-de-ressources/>

Comité des usagers du CRDI de Québec

Clientèle adulte DITSA

Nous vous invitons à consulter le communiqué du Comité des usagers du CRDI de Québec, joint en annexe, concernant une démarche amorcée auprès des usagers hébergés dans les RI (clientèle adulte DITSA) dans le but de faire la promotion des services offerts par le Comité et de faire connaître les droits des usagers.



Pour mieux gérer le risque en sécurité incendie dans votre ressource en 4 étapes



1. **Je m'assure que mes employés et mes remplaçants compétents ont suivi la formation sur la sécurité incendie** - Vous-même, vos employés ou vos remplaçants

compétents devez suivre une formation sur la sécurité incendie qui a été élaborée spécifiquement pour les personnes travaillant auprès d'usagers présentant des limitations à l'évacuation.

Afin de soutenir les responsables de ressource, le CISSS de Chaudière-Appalaches a créé un programme de formation, disponible gratuitement en ligne, comprenant quatre modules d'une dizaine de minutes chacun. Vous les trouverez sur le site Web officiel de *Prévenir le feu*, sous l'onglet « Personnes désignées, Évacuation ».

2. **J'informe mes usagers sur la sécurité incendie et les bons comportements à adopter** - Pour prévenir les risques de déclenchement d'un incendie et faciliter l'évacuation, il est essentiel d'informer vos usagers sur la sécurité incendie. Ils auront alors des repères et sauront quoi faire en cas d'urgence. Vous trouverez également trois capsules vidéo d'information et de sensibilisation à leur attention sur le site Web officiel de *Prévenir le feu*, sous l'onglet « Résident ».
3. **J'établis mes stratégies d'évacuation** - Les stratégies d'évacuation diffèrent d'une ressource à une autre, mais les principes de base demeurent les mêmes. Afin de vous aider à établir vos propres stratégies, des capsules vidéo sont disponibles en ligne sur le site Web officiel de *Prévenir le feu*.
4. **J'effectue des exercices d'incendie régulièrement** - Ces exercices permettent de mettre en pratique les stratégies d'évacuation élaborées et vous serez en mesure de voir où se situent les problèmes afin de trouver des solutions adaptées. Vous gagnerez de précieuses minutes en cas d'incendie, car chacun connaîtra le rôle qu'il a à jouer. Des mises en situation avec le personnel ou des exercices de table constituent un bon moyen de mettre en pratique les connaissances de votre personnel.

Ces étapes doivent être réalisées minimalement à chaque année et AVANT la réalisation de l'exercice incendie.

Pour toutes questions ou demande de soutien, nous vous invitons à communiquer à l'adresse courriel de la GRSI : grsi.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Nettoyage et désinfection du matériel partagé

Pourquoi nettoyer et désinfecter? Empêche le contact avec les microbes d'une autre personne. Il est donc important d'avoir une routine de nettoyage et de désinfection pour éliminer la transmission d'infection.

2 étapes à respecter :

- 1- **Nettoyage** : Étape qui permet de retirer les saletés et les microbes en frottant avec un produit.
- 2- **Désinfection** : Étape qui permet d'éliminer la majorité des microbes avec un produit.



S'assurer d'avoir un produit efficace et attention à la date de péremption!

Il existe 3 types de matériel : **Jetable**, **Partagé**, **Exclusif**

De quel matériel s'agit-il?

Jetable	Partagé		Exclusif
Utilisé une seule fois pour une seule personne  Symbole qui se retrouve sur ce matériel	Équipement de loisirs ou de soins qui est réutilisable et partagé entre les usagers		Réutilisable pour la même personne
Toujours se laver les mains avant de toucher au matériel ou de participer à une activité 			
Ex. : aiguille à glycémie, seringue, pansement, etc.  Aucun nettoyage ou désinfection	Loisirs Ex. : poids et haltères, ballon, etc.  Nettoyer/désinfecter en tout temps si saletés 	Soins Ex. : chaise d'aisance, appareil à tension artérielle, etc.  Nettoyer/désinfecter après chaque utilisation 	Ex. : coupe-ongles, brosse à dents, rasoir, etc.  Nettoyer/désinfecter en tout temps si saletés ou avant d'être rangé dans un endroit propre 
Jeter immédiatement après utilisation 	Nettoyer/désinfecter avant d'être rangé dans un endroit propre 		Jeter au départ de l'utilisateur 

Pour toutes questions, communiquez avec le Service PCI à l'adresse courriel pci.communautaire.ciusssncn@ssss.gouv.qc.ca
 N'oubliez pas que tous nos documents se retrouvent sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale, sous l'onglet « À propos », « Partenariat » puis « PCI ».



ANNEXES

- DARSSS – Certificat d'assurance
- Communiqué du Comité des usagers du CRDI de Québec

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Période d'assurance du
1^{er} avril 2025 au 1^{er} avril 2026

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)

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) ;
- l'Association des résidences du Québec (ARQ).

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 représentative à laquelle la ressource appartient :

PÉRIODE D'ASSURANCE :

 Du 1^{er} avril 2025 au 1^{er} avril 2026

TYPE D'ASSURANCE	Assureur et numéro de police	Montant de garantie	Franchise	Représentant autorisé
Assurance de dommages aux biens causés par un usager aux biens de la ressource	Société d'assurance générale Northbridge P04213469	1 000 000 \$ par sinistre, par période d'assurance et par ressource	500 \$ par période d'assurance et par ressource	Vézina assurances inc. Michèle Desormeaux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Assurance de responsabilité civile et professionnelle 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-2025-2026-RC+RCP-RVLR	2 000 000 \$ par sinistre et par ressource incluant 1 000 000 \$ par sinistre pour la responsabilité locative Base de règlement : Base de réclamation présentée Date de rétroactivité : 1 ^{er} 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^{er} avril 2025

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 (08-2024), 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 ;
- Le rayonnement électromagnétique ;
- Les données ;
- Les maladies transmissibles.

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 2 500 \$, 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** ;
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

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 inforitff.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 sous l'onglet « Ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources (RTF et certaines RI) ».



À l'attention des RI hébergeant une clientèle adulte DITSA

Depuis plus de deux ans, le Comité des usagers du CRDI de Québec a entrepris une démarche qui vise à aller à la rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut. Nos objectifs sont de faire la promotion des services que nous offrons et de faire connaître les droits des usagers. Comme la mission de notre comité vise à renseigner, à défendre et à accompagner les usagers et leur famille, nous croyons que ce moyen nous permettra de rejoindre un plus grand nombre d'usagers.

Forts de l'expérience d'un projet pilote, nous pouvons affirmer que les retombées ont été plus que positives puisque les usagers ont pu échanger sur leur vécu, clarifier certains éléments de leur projet de vie et leurs attentes en lien avec les activités proposées. Les usagers, les responsables de ressource et les intervenants qui y ont participé peuvent en témoigner.

Nous souhaitons poursuivre la démarche et rencontrer les usagers qui vivent dans une RI (clientèle adulte DITSA). Pour ce faire, nous avons besoin de la collaboration des responsables de ressource, ainsi que celle des intervenants qualité et des intervenants-pivots pour le soutien et la mise en place de notre démarche.

Nous tenons à préciser qu'il n'y a aucun critère d'exclusion pour la participation des usagers. Si les échanges ne peuvent se faire directement avec eux, nous pouvons tout simplement les saluer et échanger avec vous ou votre personnel sur nos services et vous présenter les différents documents que nous avons élaborés au cours des années.

Si vous êtes intéressés à nous recevoir ou à obtenir des précisions sur la démarche, nous vous invitons à le communiquer à votre intervenant qualité. Nous vous remercions à l'avance de votre intérêt et de votre précieuse collaboration.

Marie Boulanger-Lemieux
Présidente du Comité des usagers

Elizabeth Cloutier
Personne-ressource soutien