

Gestion des réclamations pour bris de biens personnels appartenant à un employé, un stagiaire ou un bénévole			
Direction(s) responsable(s)	Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques	Approuvé	2022-09-20
		Révisé	2024-01-23
Personne(s) concernée(s)	Employé, stagiaire et bénévole		
Document(s) associé(s)	POL-10038 Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et la qualité de vie au travail PRO-10104 Procédure de déclaration et d'enquête des événements accidentels et des situations à risques (RH) POL-10046 Politique de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents – Usagers PRO-10045 Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents (usagers) et de gestion des événements sentinelles		

1. Énoncé

Le CISSS de la Montérégie-Ouest reconnaît qu'il doit, de manière complémentaire aux indemnités prévues par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et aux protections d'assurance dont il se dote, prévoir les conditions de réparation ou de remplacement de biens personnels appartenant à un employé, stagiaire ou bénévole, détruits ou endommagés dans le cadre de ses fonctions.

La mise en œuvre de cette procédure s'inscrit dans un principe visant à favoriser le maintien d'un climat de travail sain et sécuritaire.

La présente procédure vise ainsi à définir les modalités relatives au remboursement de biens matériels - permis sur les lieux de travail - endommagés ou détruits dans le cadre de l'exercice des fonctions des personnes visées.

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente procédure s'applique à tous les employés, stagiaires et bénévoles.

Elle a été rédigée dans le respect des différentes conventions collectives et des contrats de travail en vigueur au CISSSMO et dans le respect de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.A.T.M.P.)

3. Définitions

Bénévole : Toute personne qui offre de son temps de manière volontaire et gratuite au CISSSMO.

Bien personnel : Objet matériel ayant une valeur marchande et appartenant à un employé, un stagiaire ou un bénévole visé par la présente procédure.

Bien personnel non essentiel au travail : Tout objet, quel que soit sa valeur, qui n'est pas requis dans le cadre de l'exercice des fonctions de l'employé, du stagiaire ou du bénévole. Cela comprend, sans s'y limiter : sac à main, sac à dos, bijoux, lunettes de soleil non correctives, téléphone cellulaire non requis dans le cadre du travail, tablette électronique, ordinateur portable, lecteur audio, écouteurs, livres, vêtements de marque ou accessoires de luxe.

Employé : Désigne toute personne à l'emploi du CISSSMO.

Événement accidentel : Situation qui est à l'origine de conséquences sur l'état de santé et de bien-être d'une personne ou un bien personnel. Un événement accidentel peut entraîner une lésion professionnelle et nécessiter ou pas une consultation médicale.

Lésion professionnelle : Une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail, ou une maladie professionnelle, y compris la récurrence, la rechute ou l'aggravation (L.A.T.M.P., article 2)

Stagiaire : Personne qui, en vue de sa formation académique ou de son perfectionnement professionnel, exerce et exécute certaines fonctions ou tâches dans un milieu de travail du CISSSMO pour une durée déterminée.

Travailleur : Se référer à la définition de l'article 2 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

4. Objectifs

Préciser les balises et consignes relatives au remboursement de biens personnels détruits ou endommagés dans le cadre de l'exercice des fonctions exercées par un employé, un bénévole ou un stagiaire au CISSSMO.

Définir le cadre dans lequel s'inscrit la demande et les modalités de remboursement de biens personnels détruits ou endommagés selon les situations suivantes : événement accidentel / accident du travail ou exercice normal du travail.

Informar les personnes visées par la présente procédure de la marche à suivre pour demander un remboursement en fonction des pertes subies et le cas échéant, des modalités du remboursement.

Définir les rôles et responsabilités des personnes relativement à l'application de la présente procédure.

5. Rôles et responsabilités

Employé, stagiaire, bénévole :

- Prendre les mesures requises pour assurer la protection de ses biens personnels;
- Déclarer l'événement au gestionnaire du service où le dommage est survenu;
- Compléter les formulaires requis en tenant compte de la nature et du montant du bien réclamé;
- Fournir les informations et les pièces justificatives requises ;
- Conserver le bien personnel endommagé ou détruit;
- Attendre l'autorisation du CISSSMO avant de remplacer ou faire réparer le bien endommagé, à l'exception des lunettes, prothèses et orthèses.

Gestionnaire du service :

- Analyser, compléter et signer le formulaire « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » (Annexe I);
- Récupérer l'objet endommagé afin de procéder au besoin à l'évaluation des dommages;
- Analyser le contexte de l'événement afin de déterminer si le CISSSMO est responsable de la situation;
- Transmettre avec diligence le formulaire au Service de gestion intégrée de la présence au travail.

Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques (DRHDOAJ) :

Le Service de gestion intégrée de la présence au travail s'assure de :

- Analyser la demande transmise par le gestionnaire;
- Si l'analyse détermine la responsabilité du CISSSMO et que le montant réclamé est inférieur à 2500\$, transmettre à la Direction des services financiers (DRF) la demande de remboursement ;
- Dans les cas où le dédommagement pour la réparation ou le remplacement d'un bien endommagé ou brisé excède un montant approximatif de 2 500\$, faire suivre le formulaire « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » à la Direction qualité, évaluation, performance et éthique;

- Informer le réclamant du résultat de l'analyse;
- Traiter les « *Cas relevant de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* » de la présente procédure s'il s'agit d'un bris ou d'une perte lors d'un événement accidentel / accident du travail.

Direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) pour des réclamations dépassant 2 500\$:

Le Service de gestion de la qualité et des risques s'assure de :

- Faire le lien entre le CISSSMO et son assureur, pour toute réclamation (incluant celle provenant du personnel, bénévole ou stagiaire) d'une valeur approximative supérieure à 2 500\$.
- Recevoir les formulaires « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » (Annexe I) reçus de la part du Service de gestion intégrée de la présence au travail concernant les biens d'un employé, stagiaire ou bénévole endommagés ou détruits dont la valeur est de 2 500\$ et plus;
- Soumettre la demande de remboursement à l'assureur du CISSSMO qui déterminera si le CISSSMO doit être tenu responsable et donc, s'il assume les frais;
- Informer le gestionnaire de la réponse de l'assureur pour qu'il en assure la transmission à l'employé, stagiaire, bénévole (2 500\$ et plus uniquement);
- Faire une demande d'émission de chèque selon la valeur de la franchise, au Service des comptes à payer de la Direction des ressources financières, en spécifiant les codes budgétaires. La valeur de la franchise est imputable au service responsable de la perte ou du bris de l'effet personnel, pour les réclamation d'une valeur de 2 500\$ et plus uniquement.

Direction des services financiers (DRF) :

- Procéder au remboursement des réclamations autorisées et les imputer aux services concernés.
- Assurer un remboursement des frais de réparation, nettoyage ou remplacement dans le délai.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

- Recevoir les formulaires Réclamation du travailleur en lien avec le bris de lunettes, de prothèse ou d'orthèse
- Décider de l'admissibilité de la réclamation en application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
- Déterminer le montant d'indemnisation auquel a droit le travailleur en application de la loi

5.1 Procédure

Dispositions générales :

- **Le dédommagement, effectué dans un souci d'équité et de justice, conformément aux principes de la présente procédure, ne peut être interprété comme étant une admission de responsabilité à l'égard de l'événement ayant entraîné le dommage.**
- Aucun bien personnel non essentiel au travail, soit à l'exercice des fonctions de l'employé, du stagiaire ou du bénévole, quelle que soit sa valeur, ne sera remboursé par l'employeur ou l'assureur de celui-ci. Ainsi, l'employé, le stagiaire ou le bénévole ne doit pas apporter, dans son milieu de travail, des biens personnels non essentiels au travail. Il peut le faire seulement s'il existe déjà dans son milieu de travail, un endroit inaccessible aux usagers et sécuritaire, où il peut ranger ses objets personnels.
- Les biens personnels dont le port est interdit pour des raisons de sécurité au travail, tel que les bijoux (autre qu'une montre), accessoires de mode, chaussures ou vêtements inadéquats, ne sont pas remboursés par l'employeur.
- Aucune demande de remboursement de dommages ne sera considérée si l'événement survient suite à une négligence ou si les procédures habituelles de travail n'ont pas été respectées.

- Le CISSSMO n'est pas responsable de la perte ou du vol des biens personnels de l'employé, du bénévole ou du stagiaire sur les lieux de travail.
- Le CISSSMO rembourse en fonction de la solution la plus économique entre le remplacement, le nettoyage ou la réparation.

Contexte d'application :

1. Le bris s'est produit à la suite d'une lésion professionnelle

Ces cas relèvent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.A.T.M.P.).

Les travailleurs visés par cette situation ont droit, sur production de pièces justificatives, à une indemnité pour la réparation ou le remplacement de lunettes, d'une prothèse ou d'une orthèse endommagées involontairement lors d'un événement imprévu et soudain, survenu par le fait du travail, dans la mesure où ils n'ont pas droit à une telle indemnité en vertu d'un autre régime et selon les modalités prévues notamment aux articles 113, 114 et 198.1 de la L.A.T.M.P.

Ils ont également droit au nettoyage, à la réparation ou au remplacement des vêtements endommagés au moment de l'accident du travail, selon les modalités prévues notamment aux articles 112 et 114 de la L.A.T.M.P.

- Toute situation visée doit être signalée à l'employeur par le biais du Service de gestion intégrée de la présence au travail, conformément à la *Procédure administrative - Déclaration et enquête des événements accidentels et des situations à risque pour le personnel (PRO-10104)*, dans les 3 jours ouvrables de l'incident;
- Le travailleur doit également transmettre à l'employeur une copie de la *Demande de remboursement de frais*, complétée et transmise à la *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail* (CNESST). Le formulaire est disponible sur le site internet de la CNESST au www.cnesst.gouv.qc.ca
- Remplir et transmettre au gestionnaire du service où le bris a eu lieu le formulaire « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » (Annexe I) au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'incident;
- Remplir un formulaire d'incident-accident (usager) AH-233, seulement si requis et en lien avec l'événement
- Fournir les informations et les pièces justificatives requises ;
- Attendre l'autorisation du CISSSMO avant de remplacer ou faire réparer le bien endommagé, à l'exception des lunettes, prothèses et orthèses.
- Advenant qu'une franchise soit applicable, selon la décision de la CNESST, celle-ci sera remboursable par le CISSSMO.

2. Le bris s'est produit lors de l'exercice normal du travail sans lésion professionnelle

2.1. En cas de dommage d'un bien essentiel durant l'exercice des fonctions

Lorsqu'un bien essentiel à l'exercice des fonctions d'un employé, d'un stagiaire ou d'un bénévole est endommagé, l'employeur peut rembourser le prix de la réparation ou du nettoyage de l'objet. Si l'objet est trop endommagé et qu'il devient plus avantageux d'acheter un objet neuf, ou que l'objet est détruit, l'employeur rembourse le coût d'achat (valeur à neuf) pour un objet comparable. Il rembourse un prix raisonnable pour ce type d'objet; il ne paiera pas pour un objet de luxe.

- L'employé, le stagiaire ou le bénévole doit, dans les délais prescrits aux conventions collectives ou pour les personnes non assujetties à celles-ci dans les 3 jours de l'incident, porter la situation à l'attention de son gestionnaire.
- L'employé, le stagiaire ou le bénévole doit transmettre au gestionnaire du service où le bris est survenu le formulaire « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » (Annexe I) au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'incident.

Gestion des réclamations pour bris de biens personnels appartenant à un employé, un stagiaire ou un bénévole

- L'employé, le stagiaire ou le bénévole doit également fournir une copie de la soumission pour la réparation ou le remplacement de l'objet et la facture d'achat du bien s'il l'a toujours en sa possession. Il est important qu'il conserve le bien personnel endommagé ou détruit. Le CISSSMO se réserve le droit de procéder à sa propre évaluation des dommages.
- Remplir un formulaire d'incident-accident (usager) AH-233, seulement si requis et en lien avec le dommage à son bien personnel
- L'employé, le stagiaire ou le bénévole doit attendre l'autorisation du CISSSMO avant de remplacer ou faire réparer le bien endommagé à l'exception des lunettes, prothèses et orthèses.
- Une analyse des détails de la réclamation est effectuée par le gestionnaire du service qui l'acceptera ou la refusera. Ce dernier fera appel au Service de gestion de la qualité et des risques qui accompagne sa direction (DQEPE) lorsque les dommages sont estimés au-delà de 2 500\$. Ce service fera le lien avec l'assureur du CISSSMO afin de savoir si l'assureur reconnaît la responsabilité du CISSSMO et, donc, s'il en assume les frais. Seulement la valeur de la franchise sera imputable au service responsable de la perte ou du bris de l'effet personnel.
- Le CISSSMO s'engage à conclure son analyse et à informer l'employé, le stagiaire ou le bénévole de la décision et du montant alloué dans les 30 jours suivant la réception de la demande de réclamation.
- Le dédommagement est fait en fonction de la solution la plus économique soit pour un bien d'une valeur à neuf comparable ou pour les frais de réparation et nettoyage.
- S'il y a paiement, il sera effectué par la Direction des services financiers (DRF), au nom du service où le bris a eu lieu (montant inférieur à 2 500\$), sur remise de la facture du bien de remplacement ou de la réparation. Dans l'éventualité d'une réclamation à l'assureur du CISSSMO (montant supérieur à 2 500\$), seule la franchise est payable.
- Les coûts sont imputés aux services et directions concernées ;

2.2. En cas de dommage causé à un véhicule automobile

Aucun véhicule automobile appartenant à un employé, stagiaire ou bénévole ne fait l'objet d'une protection d'assurance de la part du CISSSMO. Il appartient à la personne de se doter des protections d'assurances requises pour le prémunir de tout dommage causé à son véhicule.

Lorsqu'un usager endommage un véhicule automobile d'un employé, stagiaire ou bénévole et que le véhicule est considéré comme requis dans le cadre des fonctions de l'employé, du stagiaire ou du bénévole, le CISSSMO peut rembourser le montant de la franchise qui n'est pas assumée par la compagnie d'assurance couvrant les dommages au véhicule, et ce, jusqu'à concurrence de 500\$ par événement.

L'employé doit, dès que possible, acheminer une réclamation à sa compagnie d'assurance en cas de dommages causés à son véhicule automobile par un usager lorsque ce véhicule est considéré comme requis dans le cadre de ses fonctions ou qu'il est utilisé, aux fins de l'exercice de ses fonctions, avec l'autorisation explicite préalable de son supérieur immédiat.

- Il doit ensuite transmettre au gestionnaire du service le formulaire « *Demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits* » (Annexe I) dûment complété ainsi que les pièces justificatives, au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'incident.
- La personne doit également fournir une copie de la soumission pour la réparation du véhicule ainsi qu'une preuve d'assurance spécifiant le montant de la franchise.
- Remplir un formulaire d'incident-accident (usager) AH-233, seulement si requis et en lien avec l'événement
- Une analyse des détails de la réclamation est effectuée par le gestionnaire du service qui l'autorisera ou la refusera.
- S'il y a un paiement, il sera effectué par la Direction des ressources financières, et imputable au service où le bris a eu lieu, sur remise de la facture originale. En cas de refus, le gestionnaire du service avise l'employé, le bénévole ou le stagiaire des raisons du refus.

Lorsqu'un usager endommage un véhicule automobile d'un employé, stagiaire ou bénévole alors que le véhicule est utilisé aux fins du travail, avec l'autorisation explicite et préalable de son supérieur immédiat, le CISSSMO peut rembourser le montant de la franchise qui n'est pas assumée par la compagnie d'assurance couvrant les dommages au véhicule, et ce, jusqu'à concurrence de 500\$ par événement. Les étapes précédentes doivent être suivies.

Gestion des réclamations pour bris de biens personnels appartenant à un employé, un stagiaire ou un bénévole

Seuls les dommages causés directement par un usager sont couverts par cette procédure.

6. Annexe(s)

Annexe I - Formulaire de demande de remboursement de biens personnels endommagés ou détruits (employés, stagiaire ou bénévole).

Processus d'élaboration		
Rédigé par	Patrick Dubois, directeur adjoint de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	2022-04-05
	Jennifer Trudeau, chef du service en promotion, prévention et mieux-être au travail, DRHDOAJ	2022-04-05
	Roxanne Héroux, chef de service, gestion de la qualité et des risques DPD-DPJASP-DPSMD	2022-04-05
	Robert Gauvin, Chef du service de la gestion médicale administrative, DRHDOAJ	2022-04-05
Personnes consultées	Roxanne Crête, directrice adjointe des ressources financières	2022-04-18
	Coordonnateurs - DPD	2022-06-23

Historique du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2022-07-06
Adopté par	Comité de direction	2022-09-20
Commentaires		

Processus de révision		
Révisé par	Isabelle Auclair, conseillère cadre du service de la gestion intégrée de la présence au travail DRHDOAJ	2023-09-25
Personnes consultées	Philippe Boudreau-Carrier, avocat du service des affaires juridiques, DRHDOAJ	2023-08-04
	Jean-François Bélisle, conseiller cadre du service des relations avec le personnel, DRHDOAJ	2023-08-18
	Marie-Hélène Francoeur, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques DQEPE	2023-09-13
	Jennifer Trudeau, chef du service en promotion, prévention et mieux-être au travail, DRHDOAJ	2023-09-21

Historique du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2023-11-01
Adopté par	Comité de direction	2024-01-23
Commentaires		