

## Quelles sont les étapes dans le traitement de votre réclamation?

- ▶ Suivant votre avis de réclamation, vous recevrez un accusé de réception.
- ▶ Un agent communiquera avec vous, dans les semaines suivantes, pour assurer le suivi de votre demande et au besoin pour obtenir certains renseignements additionnels. Il traitera votre dossier selon les principes applicables en matière de responsabilité civile municipale. À cette fin, il vérifiera les éléments suivants :
  - ▶ le respect du délai applicable;
  - ▶ l'application ou non d'une disposition légale qui libère la Ville au plan de la responsabilité civile;
  - ▶ la preuve que vous avez fournie;
  - ▶ toute information pouvant provenir des services et des arrondissements municipaux à l'égard de la faute alléguée.
- ▶ Pour certaines réclamations, un expert externe sera mandaté par la Ville pour évaluer sur place la cause du dommage.

## Ce que vous devez savoir

Si sa responsabilité est établie, la Ville vous offrira une indemnité. Conformément aux principes édictés par le Code civil du Québec, c'est la valeur du bien au moment du sinistre qui doit être considérée et non la valeur à neuf. Si l'objet n'était pas neuf au moment où le dommage a été subi, la Ville devra tenir compte de sa dépréciation et vous offrira une indemnité en conséquence.

- ▶▶▶ Si vous avez subi un dommage matériel et que vous croyez que la Ville en est responsable, vous pouvez réclamer une indemnité en démontrant la responsabilité de la Ville. Le Bureau des réclamations évaluera votre dossier. Si la responsabilité de la Ville est prouvée, un dédommagement vous sera offert.

## Comment procéder pour réclamer une indemnité?

1

Vous devez transmettre un avis de réclamation écrit, dans un **délai de quinze jours** suivant la date de l'événement sous peine de refus de votre réclamation.

**Cet avis doit contenir les renseignements suivants :**

- ▶ la date, l'heure et le lieu de l'événement;
- ▶ votre nom, adresse et numéro de téléphone;
- ▶ une description des circonstances de l'événement;
- ▶ une description des dommages subis.

La Ville fournit un formulaire pour vous faciliter la tâche. Vous pouvez vous le procurer à votre bureau d'arrondissement ou dans le site Internet [www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)

Pour un dommage causé dans le cadre des opérations de déneigement, la Ville accepte les avis de réclamation jusqu'au 15 mai suivant.

2

**Il vous appartient de prouver que la Ville est responsable de ce dommage.**

Vous devez nous fournir la preuve de votre dommage et du fait qu'il a été causé par un acte fautif commis par la Ville. À cette fin, vous pouvez nous transmettre des photos, une estimation, une copie de la facture de réparation ou de remplacement ou toute autre pièce justificative.

Si ces preuves ne peuvent être fournies en même temps que le formulaire, vous devrez tout de même nous faire parvenir votre avis afin de respecter le délai de 15 jours. Les renseignements complémentaires pourront être transmis ultérieurement à l'agent aux réclamations qui traitera votre dossier.

Un dossier complet permet d'accélérer le traitement de la demande.

3

Vous devez faire parvenir votre formulaire de réclamation à votre bureau d'arrondissement **ou** au Service du greffe.

Hôtel de ville  
Service du greffe  
2, rue des Jardins  
C. P. 700  
Québec (Québec)  
G1R 4S9

## Quel sera le délai de traitement de votre réclamation?

Il faut compter généralement au moins 60 jours pour le traitement d'une réclamation. Pour les dommages causés dans le cadre des opérations de déneigement, les réclamations sont généralement traitées avant le 15 août.

Le délai peut varier en fonction de la complexité de l'enquête et surtout, en fonction du volume des demandes en cours de traitement au Bureau des réclamations.

## Processus de réclamation

Vous avez subi un dommage matériel et vous croyez que la Ville de Québec en est responsable?

Voici comment procéder



▶▶▶ Votre demande est importante. Soyez assuré que le personnel du Bureau des réclamations y apportera toute l'attention nécessaire.

### Pour en connaître davantage sur la responsabilité civile des municipalités au Québec

Vous pouvez consulter un article produit par Me Jacques L'Heureux, professeur émérite de la Faculté de droit de l'Université Laval, que vous retrouverez dans [www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)

### Attention aux délais!

Après avoir transmis votre avis de réclamation écrit dans un délai de **quinze jours** suivant la date de l'événement, vous devez conserver à l'esprit qu'un délai de prescription de six mois s'applique à votre réclamation.

Ainsi, à l'expiration de ce délai, si le dossier n'est pas réglé ou que vous n'avez pas entrepris de procédure judiciaire, la Ville sera libérée de son obligation envers vous.

### Vous avez des questions?

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions sur l'avancement de votre réclamation, vous pouvez communiquer avec le Bureau des réclamations du Service des affaires juridiques de la Ville de Québec, au numéro **641-6168** du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h 30 et 16 h 30.

AJ-001-2008

Réalisation : Service des affaires juridiques  
Édition : Service des communications  
[www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)  
Septembre 2007



### Les villes québécoises bénéficient de certaines exonérations

La Ville de Québec bénéficie d'exonérations légales de responsabilité dans les cas suivants :

- ▶ la présence d'un objet sur la chaussée;
- ▶ les dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile;
- ▶ le préjudice résultant de l'absence de clôture entre l'emprise d'une rue ou d'une route et un terrain contigu;
- ▶ les dommages causés à votre immeuble ou à son contenu si vous avez négligé d'installer un clapet ou tout autre appareil destiné à réduire les risques lors du dysfonctionnement d'un système d'alimentation en eau ou d'égout, conformément au *Règlement sur les branchements privés d'eau potable et d'égout et certaines dispositions particulières en plomberie, R.R.V.Q. c. B-2*. Vous pouvez vous procurer celui-ci à votre bureau d'arrondissement ou dans le site Internet [www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)

La Ville n'est pas non plus responsable des dommages causés par un sous-traitant à qui elle a confié des travaux de déneigement, d'entretien ou de construction. La Ville acheminera à ce sous-traitant la réclamation afin qu'il en assure le suivi. Si tel était le cas, vous en serez avisé.

Par ailleurs, la Ville ne pourra vous dédommager pour la perte d'articles, de marchandises ou d'effets à la suite d'un refoulement d'égout dans votre cave ou votre sous-sol si :

- ▶ vous avez déjà reçu une compensation de la Ville pour des dommages semblables causés au même endroit; **et**
- ▶ vous avez omis par la suite d'installer un support à au moins 30 cm du plancher et à au moins 30 cm des murs extérieurs afin de protéger ces biens.

Vous devez savoir que les principes juridiques en matière de responsabilité civile municipale sont édictés dans la Loi sur les cités et villes<sup>1</sup> et le Code civil du Québec<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Articles 585, 586, 604.1 et suivants de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q. c. C-19)  
<sup>2</sup> Articles 1457 et suivants, 1611 et 2930 du Code civil du Québec (L.R.Q., 1991, c-64)