

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

**► Faire une réclamation  
pour des dommages  
matériels**

### 1. Renseignements sur l'identité du réclamant

Nom de famille		Prénom	
Adresse du domicile (numéro, rue, appartement)		Ville	Code postal
Téléphone au domicile	Autre téléphone	Courriel	

### 2. Renseignements relatifs à la demande

Date et heure approximative de l'événement   a   a   a   a     m   m   j   j       0   0   h   0   0	
Afin d'obtenir la réparation d'un préjudice matériel ou moral, le citoyen doit obligatoirement transmettre à la Ville un AVIS DE RÉCLAMATION ÉCRIT dans les 15 jours qui suivent la date de l'événement sous peine de REFUS de sa réclamation.	
Lieu de l'événement (adresse exacte si possible)	
S'il y a lieu, numéro du rapport de police	Numéro de la requête Sés@me

### 3. Dommages

Cause des dommages
Détails sur les dommages subis

### 4. Signature

Signé à	Date   a   a   a   a     m   m   j   j
Nom (en lettres moulées)	Signature

## 1 Le formulaire de réclamation

### Obtenir le formulaire

- ▶ voir partie détachable ci-haut;
- ▶ dans le site Internet de la Ville à [ville.quebec.qc.ca/reclamations](http://ville.quebec.qc.ca/reclamations);
- ▶ à votre bureau d'arrondissement;
- ▶ à l'hôtel de ville.

### Transmettre le formulaire dans le délai prévu

- ▶ par courriel à [reclamations@ville.quebec.qc.ca](mailto:reclamations@ville.quebec.qc.ca);
- ▶ à votre bureau d'arrondissement;
- ▶ au Service du greffe et des archives, 2, rue des Jardins, bureau RC05, C.P. 700, Québec (Québec) G1R 4S9.

## 2 L'accusé de réception

Un accusé de réception vous sera transmis rapidement vous informant :

- ▶ de votre numéro de dossier;
- ▶ du nom de l'agent aux réclamations qui traitera votre demande.

Dès réception de votre formulaire de réclamation, l'agent débutera son enquête et l'analyse de votre dossier.

## 3 L'enquête et l'analyse

Selon le type de réclamations, une visite sur les lieux peut être nécessaire. Nos agents pourront se déplacer pour aller constater le dommage ou mandater un expert externe afin d'évaluer sur place la cause du dommage et la conformité de vos installations. L'agent aux réclamations pourra communiquer avec vous, au besoin, afin d'obtenir certains renseignements.

Le traitement d'une réclamation s'effectue généralement dans un délai de 8 à 12 semaines. Ce délai varie en fonction de la complexité de l'enquête et du nombre de demandes en traitement.

## 4 La décision

### Trois types de décisions sont possibles :

- ▶ l'acceptation de votre réclamation et le paiement de celle-ci;
- ▶ la formulation d'une offre de règlement ou de négociation;
- ▶ le rejet/refus de votre réclamation.

Vous pouvez accepter ou refuser la décision du Bureau des réclamations.

## 5 Après la décision

Si vous acceptez la **décision**, un chèque sera émis et des documents de règlement seront préparés par le Bureau des réclamations pour votre signature.

Si vous refusez l'offre de règlement ou si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Bureau des réclamations, des recours judiciaires vous sont accessibles.

Cependant, il est de votre responsabilité de voir à respecter les **délais de prescription** prévus pour le faire.

# Faire une **réclamation** pour des **dommages matériels**

## ► Un délai de **15 JOURS**

Vous devez transmettre un avis de réclamation écrit dans un délai de quinze (15) jours de calendrier suivant la date de l'événement, sinon votre réclamation pourrait être refusée.

C'est la Loi sur les cités et villes qui prévoit l'obligation pour le citoyen d'aviser la Ville de son intention de réclamer par un avis écrit dans ce court délai. Cette obligation n'est pas spécifique à la Ville de Québec. Elle est prévue pour toute personne, peu importe la municipalité concernée.

### L'avis de réclamation doit contenir les renseignements suivants :

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

La Ville fournit un **formulaire** pour vous faciliter la tâche.

Il vous appartient de prouver que la Ville est responsable du dommage et que celui-ci a été causé par un acte fautif commis par la Ville. Vous pouvez 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 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.

## ► Délai de prescription de **6 MOIS**

Selon la loi, un délai de prescription de 6 mois s'applique à votre réclamation. Ainsi, si le dossier n'est pas réglé ou que vous n'avez pas entrepris de procédures judiciaires avant l'expiration de ce délai, la Ville sera libérée de son obligation envers vous.

Le fait de ne pas respecter ce délai pourrait vous faire perdre des droits. Ce délai de prescription prévaut pour toute personne, peu importe la municipalité concernée.

## Un traitement juste, selon les règles

Le traitement des réclamations est assuré par le personnel du Bureau des réclamations et les avocats du Service des affaires juridiques de la Ville de Québec.

Le processus établi respecte les règles de droit de façon à garantir à tous les réclamants un traitement juste tout en assurant une saine gestion des fonds publics.

Ainsi, si une indemnité doit être versée, c'est la valeur du bien au moment du sinistre qui sera considérée et non la valeur à neuf. La Ville tient compte de la dépréciation dans l'évaluation du dommage réellement subi.

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires :

- sur le site internet de la Ville de Québec à [ville.quebec.qc.ca/reclamations](http://ville.quebec.qc.ca/reclamations)
- par courriel à [reclamations@ville.quebec.qc.ca](mailto:reclamations@ville.quebec.qc.ca)
- par téléphone en composant le **311**

Les réclamations peuvent être adressées, de préférence, sous pli recommandé à :

### Hôtel de ville de Québec

A/S Greffier  
2, rue des Jardins, C.P. 700, Haute-Ville  
Québec (Québec) G1R 4S9

ou à votre bureau d'arrondissement à :

A/S de l'assistant-greffier ou de l'assistante-greffière

#### Arrondissement de Beauport

10, rue Hugues-Pommier, Québec (Québec) G1E 4T9

#### Arrondissement de Charlesbourg

160, 76e Rue Est, Québec (Québec) G1H 7H5

#### Arrondissement de La Cité-Limoilou

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) G1K 8E2

#### Arrondissement de La Haute-Saint-Charles

3490, route de l'Aéroport, Québec (Québec) G3K 1X5

#### Arrondissement des Rivières

330, rue Chabot, Québec (Québec) G1M 3J5

#### Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge

1130, route de l'Église, Québec (Québec) G1V 4X6