

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

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

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-contre;
- ▶ dans le site Internet de la Ville à 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;
- ▶ 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

Nos agents enquêtent et analysent votre dossier selon les principes applicables en matière de responsabilité civile municipale. Ils vérifient la preuve fournie et toutes les informations pouvant provenir des services et arrondissements en lien avec la faute alléguée.

La plupart des réclamations nécessiteront une rencontre avec un agent, quelques mois après l'événement, afin de vérifier l'étendue du préjudice et les circonstances de l'accident. Le traitement d'une réclamation s'effectue généralement dans un délai de 6 mois. 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 corporels**

La Ville de Québec vous invite à transmettre un avis de réclamation écrit dans les meilleurs délais possibles.

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 de Québec est responsable du dommage et que celui-ci a été causé par un acte fautif commis par la Ville.

Vous pouvez transmettre un rapport médical, des photographies, des factures relatives au dommage matériel découlant directement de votre blessure ou un document de votre employeur établissant que vous avez dû vous absenter de votre travail.

Si ces preuves ne peuvent être fournies en même temps que votre avis de réclamation, vous pourrez les acheminer ultérieurement à l'agent aux réclamations qui traitera votre dossier. Celui-ci pourra vous indiquer les éléments à fournir en fonction de la nature de votre préjudice.

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

▶ **Délai de prescription de 3 ANS**

En vertu de l'article 2930 du Code civil du Québec, la réclamation relative à un préjudice corporel et celle relative au préjudice matériel ou moral qui découle directement de ce préjudice corporel sont assujetties à un délai de prescription de trois ans.

Ainsi, si le dossier n'est pas réglé ou que vous n'avez pas entrepris de procédure judiciaire 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.

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires :

- ▶ sur le site internet de la Ville de Québec à ville.quebec.qc.ca/reclamations
- ▶ par courriel à 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, 76^e 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

