

# Processus de réclamation



# Processus de réclamation



Assurances et réclamations

Afin de vous aider, un formulaire est mis à votre disposition. Ce formulaire est joint à la fin de ce document ou vous pouvez l'obtenir aux endroits suivants :

- **Service du greffe**  
Ville de Baie-Comeau  
9, avenue Marquette  
Baie-Comeau (Québec) G4Z 1K4  
418 296-8115
- **Hôtel de ville**  
Ville de Baie-Comeau  
19, avenue Marquette  
Baie-Comeau (Québec) G4Z 1K5

***Vous avez subi un préjudice corporel, matériel ou moral et vous croyez que la Ville de Baie-Comeau en est responsable? Voici quelques informations pouvant vous aider dans le cas d'une réclamation à la Municipalité.***

## Comment procéder dans le cas d'une réclamation

Une mise en demeure, ou avis de réclamation, doit être adressée au greffier de la Ville de Baie-Comeau, responsable des assurances et réclamations, à l'adresse suivante :

Service du greffe  
Ville de Baie-Comeau  
9, avenue Marquette  
Baie-Comeau (Québec) G4Z 1K4

Cet avis doit être transmis dans les quinze jours de la date de l'accident, faute de quoi la Municipalité pourra refuser votre réclamation.

Dans cet avis, les informations suivantes sont requises :

- Nom, adresse, numéro de téléphone du ou des réclamants
- Date, heure et lieu de l'événement
- Une description des circonstances de l'événement et des dommages subis
- Montant réclamé
- Nom des témoins, s'il y a lieu

Il est à noter que si certaines informations sont manquantes, elles peuvent être acheminées ultérieurement, mais l'avis, quant à lui, doit être transmis dans les délais requis par la loi.

## Votre réclamation

---




## Le traitement de votre demande

- Lors de la réception de votre avis de réclamation, un accusé réception vous sera transmis dans les meilleurs délais.
- Un rapport sera demandé au service concerné de la Municipalité.
- Dans certains cas, un expert en sinistres est mandaté afin d'évaluer la responsabilité de la Municipalité et les dommages.
- Il est possible que le traitement de votre réclamation prenne quelques semaines, voire même quelques mois. Mais soyez assuré que la Municipalité fait tout en son pouvoir afin de traiter votre dossier le plus rapidement possible.
- Si vous n'obtenez pas réponse à votre satisfaction, il est de votre responsabilité d'entreprendre des poursuites judiciaires dans les six mois de la découverte d'un préjudice matériel, si vous le jugez nécessaire, sans quoi vous perdrez tout droit d'être indemnisé.

## Les documents requis

Il est possible que le traitement de votre dossier nécessite certains documents tels photographies, rapport médical, original des factures, etc. Ceux-ci doivent être transmis en même temps que votre avis de réclamation. Si vous êtes dans l'impossibilité de nous faire parvenir ces documents avec votre avis de réclamation, ceux-ci pourront être acheminés ultérieurement.



Lorsque vous avez un bien endommagé, il est important de le conserver jusqu'à ce que le traitement de votre demande soit terminé.

**Dans le cas de réclamation, il vous appartient de faire la preuve que la Ville est responsable, qu'elle ait été fautive ou négligente.**

## La responsabilité de la Ville

### ▮ **Avis de réclamation - le délai de 15 jours**

La Loi sur les cités et villes prévoit, à son article 585, que tous dommages matériels subis par une personne, et impliquant une ville, doivent être l'objet d'un avis de réclamation. Cet avis de réclamation de dommages à la propriété mobilière ou immobilière doit être donné au greffier de la municipalité dans les quinze jours de la date de l'accident, faute de quoi la municipalité n'est pas tenue de payer des dommages-intérêts, nonobstant toute disposition de la loi. Cet article de loi est très clair et a été maintenu dans toute sa force au fil des années par diverses jurisprudences faites au Québec, autant au niveau de la Cour du Québec qu'en Cour supérieure et en Cour d'appel. (L.c.v., art. 585)

### ▮ **Avis de réclamation – dommages corporels**

Malgré toute disposition contraire, lorsque l'action est fondée sur l'obligation de réparer le préjudice corporel causé à autrui, l'exigence de donner un avis préalablement à l'exercice d'une action, ou d'intenter celle-ci dans un délai inférieur à trois ans, ne peut faire échec au délai de prescription prévu par le présent livre. (C.c.Q., art. 2930)

### ▮ **La prescription**

Toute action, poursuite ou réclamation contre la municipalité ou l'un de ses fonctionnaires ou employés, pour dommages-intérêts résultant de fautes ou d'illégalités, est prescrite par six mois à partir du jour où le droit d'action a pris naissance, nonobstant toute disposition de la loi à ce contraire. (L.c.v., art. 586). En conséquence, toute poursuite inscrite au-delà de ce délai de six mois est vouée à l'échec et les tribunaux devront rejeter la cause.

**La loi et la jurisprudence prévoient certaines exceptions à la règle de responsabilité d'une municipalité. En voici quelques-unes :**

### ➤ **Électricité**

Les articles 4.1 et 18.12 du Règlement 2008-747 concernant le réseau de distribution d'électricité de la Ville de Baie-Comeau prévoient que cette dernière ne peut être tenue responsable des dommages provenant de l'interruption ou de la variation de tension de l'électricité. (Règlement 2008-747, art. 4.1 et 18.12)

Il existe sur le marché des dispositifs permettant aux abonnés de protéger leurs appareils électriques de ces variations de courant. Il est de la responsabilité des abonnés de se prémunir contre de telles possibilités en se dotant de tels équipements ou d'en assumer le risque en toute connaissance de cause.

## ➤ **Inondation, dégât d'eau et refoulement des égouts**

Depuis le 9 décembre 1951, l'obligation de doter son domicile d'une soupape de retenue est présente dans la réglementation municipale. La jurisprudence s'entend pour dire qu'il n'est pas possible d'avoir de droits acquis quant à la négligence de munir son immeuble d'un tel équipement.

Il est à noter que le Règlement 2003-646 concernant les dispositions générales applicables à la construction sur le territoire de la ville de Baie-Comeau prévoit aux articles 3.7 et suivants :

- L'obligation pour chaque propriétaire de pourvoir son domicile d'un tel équipement conforme aux normes prescrites par le Code de plomberie du Québec. Cet équipement doit être mis en place aux frais du propriétaire ou de l'occupant de l'immeuble.
- Une soupape de sûreté doit être installée sur les branchements horizontaux recevant les eaux usées de tous les appareils, notamment les renvois de plancher, les fosses de retenue, les intercepteurs, les réservoirs et tous les autres siphons installés dans les sous-sols et les caves. Cet équipement doit être facilement accessible pour son entretien et nettoyage et doit être tenu en bon état de fonctionnement.

La Municipalité ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des dommages causés par le refoulement des eaux d'égout dans une cave ou un sous-sol, si de tels équipements ne sont pas présents.

**Il est important de mentionner qu'en cas de remboursement, l'original de la facture vous sera exigé.**

**« La jurisprudence dit clairement qu'une municipalité ne peut être considérée comme un assureur »**

## ➤ **Alimentation en eau**

Le Règlement 92-343 concernant la réglementation du service d'aqueduc de la Ville de Baie-Comeau prévoit que cette dernière ne peut être tenue responsable des dommages qui pourraient être causés par une pression d'eau trop forte, trop faible ou par la présence d'air. De plus, elle ne peut être tenue responsable des dommages qui pourraient être causés par une eau ayant une coloration par la corrosion du cuivre, par l'oxydation de fer en solution dans l'eau ou par toute autre cause, ni pour certains dommages produits par certaines particularités chimiques de son eau. Il est également stipulé que la Ville ne garantit aucune couleur pour son eau. (Règlement 92-343, art. 59)

Elle n'est pas non plus responsable des dommages résultant de l'interruption du service d'alimentation en eau pour effectuer des réparations au réseau de distribution d'eau ou lors du gel des conduites de distribution d'eau, de sécheresse, d'un accident ou autres cas. (Règlement 92-343, art. 51)

Le propriétaire a le devoir de protéger efficacement ses conduites d'eau contre le gel et doit tenir constamment ses robinets et tuyaux en bon ordre. (Règlement 92-343, art. 32)

Soyez assuré que nous  
porterons toute  
l'attention nécessaire  
au traitement de votre  
dossier

**Pour tout renseignement  
concernant votre dossier**

*Vous pouvez communiquer avec le  
Service du greffe et des affaires  
juridiques  
Assurances et réclamations  
au 418 296-8115  
du lundi au jeudi de 8 h 15 à 11 h 45  
et de 13 h à 16 h 30  
et le vendredi de 8 h à 12 h.*

### ➔ Collision

Lorsqu'un accident survient entre deux véhicules, il est d'usage, selon la Convention d'indemnisation directe en matière d'assurance automobile, que tout dommage occasionné à un véhicule en raison d'un accident de la route soit dénoncé et réclamé à l'assureur. C'est à ce dernier qu'incombe la responsabilité d'indemniser son assuré. La Loi sur l'assurance automobile est formelle et l'événement doit être couvert par votre compagnie d'assurance seulement.

### ➔ Mauvais état de la chaussée

La municipalité n'est pas responsable des dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile. (L.c.v., art. 604.1)

### ➔ Objet sur la chaussée

La municipalité n'est pas responsable du préjudice causé par la présence d'un objet sur la chaussée, que cet objet provienne ou non d'un véhicule automobile ou qu'il soit projeté par celui-ci. (L.c.v., art. 604.1)

Le conducteur d'un véhicule routier doit réduire la vitesse de son véhicule lorsque les conditions de visibilité sont rendues insuffisantes à cause de l'obscurité, du brouillard, de la pluie ou d'autres précipitations ou lorsque la chaussée est glissante ou n'est pas entièrement dégagée. (C.s.r., art. 330)

### ➔ Chute sur les trottoirs, rues ou chemins

Les chutes sur les trottoirs glacés ou enneigés sont un fait de la vie en hiver au Québec et elles ont donné lieu à une abondante jurisprudence en responsabilité extracontractuelle à l'égard de ceux qui ont charge de les entretenir et de ceux qui les empruntent. La demanderesse a le fardeau de la preuve et doit établir la faute de l'intimée, et il est bon de ne pas oublier qu'il n'existe pas de présomption légale contre les municipalités du Québec.

Dans notre pays, où les intempéries de nos saisons sont fréquentes, où la température hivernale présente de soudaines variations, on ne peut évidemment pas s'attendre sur nos trottoirs à la sécurité dont bénéficient ceux qui vivent sous des ciels plus cléments. Ces changements climatiques offrent toujours des dangers subits, dont ne peuvent dans tous les cas être tenues responsables les municipalités.

Pour qu'un réclamant puisse se faire accorder des dommages par le tribunal, il faut démontrer qu'il y a eu négligence de la part de la municipalité ou de ses employés, et que c'est de cette négligence que le dommage a résulté. Ce que l'on exige des municipalités, ce n'est pas un standard de perfection. La jurisprudence abonde pour confirmer que les municipalités ne sont pas les assureurs de leurs citoyens et qu'elles ont une obligation de moyen et non de résultat pour voir à l'entretien des réseaux routiers municipaux. On ne peut leur demander de prévoir l'incertitude des éléments. La vigilance simultanée de tous les moments, dans tous les endroits de leur territoire, serait leur imposer une obligation déraisonnable. Il peut arriver, et il arrive malheureusement des accidents où s'exerce cependant très bien la surveillance municipale, qui résultent d'aucune négligence et pour lesquels il n'y a pas de compensation sanctionnée par la loi civile. Lorsque la municipalité fait preuve de soin et de diligence raisonnables, lorsqu'elle agit en bon père de famille, lorsqu'elle prend les précautions que prendraient des personnes prudentes dans des circonstances identiques, elle ne peut être recherchée devant les tribunaux civils.

## AVIS DE RÉCLAMATION

Nom et prénom du réclamant			
Adresse			
Ville		Code postal	
Numéro de téléphone	Résidence		Travail

Date de l'événement		Heure	
Lieu de l'événement			
Rapport de police, s'il y a lieu			

Description de l'événement :	
Dommages subis :	
Pièces jointes	
Montant réclamé	
Détail du montant réclamé	

Signature (obligatoire) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

- Tout avis de réclamation doit être transmis au greffier de la Municipalité dans les quinze jours de l'événement, faute de quoi la Municipalité n'est pas tenue de payer des dommages-intérêts, nonobstant toute disposition de la loi. (L.c.v., art. 585)
- Transmettre au : **Service du greffe**  
**Ville de Baie-Comeau**  
**9, avenue Marquette**  
**Baie-Comeau (Québec) G4Z 1K4**