Ville de Baie-Comeau

Processus de réclamation

Assurances et réclamations

Ville de Baie-Comeau

Novembre 2020

Ce document est uniquement pour information

Processus de réclamation

Assurances et réclamations

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 un avis de réclamation doit être adressé au greffier de la Ville de Baie-Comeau, responsable des assurances et réclamations, à l'adresse suivante :

Service du greffe
Ville de Baie-Comeau
19, avenue Marquette
Baie-Comeau (Québec) G4Z 1K5

Cet avis doit être transmis **dans les quinze jours de la date de l'événement ou de la connaissance**, faute de quoi la Municipalité pourrait refuser votre réclamation.

Dans cet avis, les informations suivantes sont requises :

- Nom, adresse, numéro de téléphone du ou des réclamants, courrier électronique
- Date, heure et lieu de l'événement
- Une description des circonstances de l'événement et des dommages subis
- Montant réclamé
- Nom des témoins, photographies 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.

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
  19, avenue Marquette
  Baie-Comeau, Québec G4Z 1K5
  418 296-8115

- ***Hôtel de ville***
  Ville de Baie-Comeau
  19, avenue Marquette
  Baie-Comeau, Québec G4Z 1K5

- ***En ligne, sur le site Internet de la Ville de Baie-Comeau :***
  https://www.ville.baie-comeau.qc.ca/citoyen/avis-de-reclamation/

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

Le traitement de votre demande

- Lors de la réception de votre mise en demeure ou votre avis de réclamation, un accusé réception vous sera transmis dans le meilleur délai.

- Un rapport sera demandé au service concerné de la Municipalité.

- Dans certains cas, un expert en sinistres est mandaté afin d'évaluer les dommages et la responsabilité de la Municipalité.

- Il est possible que le traitement de votre réclamation prenne quelques semaines, voire 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.**

- 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 le bien 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.

Documents requis – dommage corporel

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

Il est possible que le traitement de votre dossier nécessite certains documents, comme photographies, rapport médical, 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, original des factures, etc.

Si ces preuves ne peuvent être fournies en même temps que votre avis de réclamation, vous pourrez les acheminer ultérieurement.

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

La responsabilité de la Ville

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

Vous devez fournir la preuve que votre dommage a été causé par la Ville, à la suite d'un acte fautif ou négligent.

ATTENTION AUX DÉLAIS !

Avis de réclamation – Préjudice matériel

Délai de 15 jours

La *Loi sur les cités et villes* prévoit, à son article 585, que tout dommage matériel subi par une personne, et impliquant une ville, doit faire 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'incident**, 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.

Avis de réclamation – Préjudice corporel

En vertu de l'article 2930 du C.c.Q. et 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.

La prescription – Préjudice matériel ou moral

Toute action, poursuite ou réclamation contre la Ville de Baie-Comeau 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).

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

Électricité

Les articles 12.2 et 12.3 du Règlement 2018-942 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 2018-942, art. 12.2 et 12.3)

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 d'égout

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 ou les eaux d'aqueduc de tous les appareils de plomberie de l'immeuble, 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.

Par conséquent, si vous subissez un refoulement d'égout et que vous n'avez pas de soupape de sûreté, votre réclamation sera refusée.

Vous devez savoir que les principes juridiques en matière de responsabilité civile municipale sont édictés dans la *Loi sur les cités et villes* et le *Code civil du Québec* (articles 585, 586, 604.1 et suivants), L.R.Q. c. C 19 et le *Code civil du Québec* (articles 1457 et suivants, 1611 et 2930)

De plus, la loi mentionne qu'aucun droit d'action n'existe contre la municipalité pour dommages causés par le refoulement d'un égout à des articles, marchandises ou effets conservés pour quelque fin que ce soit dans une cave ou un sous-sol, si le réclamant a déjà reçu une compensation de la municipalité pour des dommages semblables causés au même endroit et n'y a subséquemment installé, à au moins 30 cm du plancher et à une distance d'au moins 30 cm des murs extérieurs, un support sur lequel doivent être conservés ces articles, marchandises ou effets. (L.c.v., art. 585.8)

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

Pression et couleur de l'eau

Le Règlement 2012-813 concernant l'utilisation de l'eau potable et 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 ou trop faible, par la présence d'air ou par une eau ayant une coloration par la corrosion de cuivre, par l'oxydation de fer en solution dans l'eau ou par toute autre chose, 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 2012-813, art. 6.5)

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 2012-813, art. 6.3 et 6.4)

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 2012-813, art. 38)

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

Collision

Lorsqu'un accident survient entre deux véhicules, 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. (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 ou sur une voie piétonnière ou cyclable. Elle n'est pas non plus responsable des dommages causés par l'état de la chaussée ou de la voie cyclable aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule. (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)

Nonobstant toute loi générale ou spéciale, aucune municipalité ne peut être tenue responsable du préjudice résultant d'un accident dont une personne est victime, sur les trottoirs, rues, chemins ou voies piétonnières ou cyclables, en raison de la neige ou de la glace, à moins que le réclamant n'établisse que ledit accident a été causé par négligence ou faute de ladite municipalité, le tribunal devant tenir compte des conditions climatériques.
(L.c.v., art.585.7)

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 ne 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.

Dommages liés aux opérations de déneigement

Malgré que la Municipalité prenne les mesures nécessaires pour éviter les dommages lors des travaux de déneigement, certains incidents peuvent arriver.

Si vous constatez que votre propriété a subi des dommages dans le cadre des opérations de déneigement, nous vous invitons à déposer une demande de réclamation à la Ville dans les 15 jours suivant.

Dégel d'une conduite

Toute réclamation pour frais de dégel d'une conduite d'aqueduc doit être adressée au Service du greffe et être reçue ***dans un délai de 15 jours du gel****.*

Lors d'un gel de conduite, ***veuillez aviser le Service à la clientèle au 418 296-4931****. Vous* ***mandatez le plombier de votre choix*** *pour effectuer le dégel de votre conduite. Vous* ***devrez également aviser la Ville de la date et l'heure de la visite prévue du plombier,*** *et ce, afin qu'un employé de la Ville puisse être sur les lieux lors du dégel pour* ***constater d'où provient le gel****. (Site Internet de la Ville de Baie-Comeau « Prévention contre le gel de votre entrée d'eau »*

LA LOI SUR LES CITÉS ET VILLES MENTIONNE QUE LA MUNICIPALITÉ N'EST PAS RESPONSABLE, PENDANT TOUTE LA DURÉE DES TRAVAUX, DU PRÉJUDICE CAUSÉ PAR LA FAUTE D'UN CONSTRUCTEUR OU D'UN ENTREPRENEUR À QUI DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION, DE RÉFECTION OU D'ENTRETIEN ONT ÉTÉ CONFIÉS. (ART. 604.3)

LA VILLE ACHEMINERA À CE SOUS-TRAITANT LA RÉCLAMATION AFIN QU'IL EN ASSURE LE SUIVI.

SI TEL EST LE CAS, VOUS EN SEREZ INFORMÉ.

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 12 h
et de 13 h à 16 h 30
et le vendredi de 8 h à 12 h.

Ville de Baie-Comeau

AVIS DE RECLAMATION

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 sauf si envoyé par courriel) : _____ **Date :** _____

- Tout avis de réclamation doit être transmis au greffier de la Municipalité **dans les quinze (15) 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
  19, avenue Marquette, Baie-Comeau, Québec
  G4Z 1K35
  ou par courriel :
  greffebc@ville.baie-comeau.qc.ca