

PROVINCE DE QUÉBEC

VILLE DE SAINTE-BRIGITTE-DE-LAVAL

POL-022-18

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Carl Thomassin, maire

Caroline Nadeau, avocate, greffière

ADOPTÉE LE 11 JUIN 2018

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT

que la Ville souhaite se prévaloir d'une politique de gestion des réclamations afin d'uniformiser le traitement des demandes et d'établir les attentes et responsabilités des parties face à ces demandes :

EN CONSÉQUENCE,

il est proposé et résolu à l'unanimité des conseillers que la présente politique soit adoptée.

ARTICLE 1

TITRE ET NUMÉRO

La présente politique porte le numéro POL-022-18 et a pour titre : « *Politique de gestion des réclamations* ».

ARTICLE 2

DÉFINITIONS

Biens assurés

Biens de toute description appartenant à la Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval, loués ou utilisés par un employé dans le cadre de son travail ou les biens dont la Ville pourrait être tenue responsable.

Emprise

Emprise routière est une surface occupée par une route et ses dépendances, incorporée au domaine public. L'emprise comprend, entre autres choses :

- les voies de circulation et les accotements;
- les fossés;
- les bandes de terrain additionnelles, de dimensions variables, permettant au gestionnaire de la route de réaliser les opérations d'entretien.

Préjudice corporel

Tous les dommages reliés à l'intégrité physique de la personne.

Préjudice matériel

Tous dommages réclamés et, éventuellement, le cas échéant, accordés pour compenser la perte d'un bien matériel. L'évaluation des dommages se fera en tenant compte de la valeur du bien lors de l'accident.

Préjudice moral

Pertes non pécuniaires (ex. : douleurs, inconvénients, perte de jouissance).

Responsabilité civile

Responsabilité découlant de l'ensemble des activités et des opérations de la Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval, ainsi que celle découlant du fait qu'elle possède, loue, occupe ou utilise quelque lieu que ce soit, et ce, selon les montants des franchises applicables en vertu du contrat d'assurance en vigueur.

Véhicule

Tout engin pouvant se mouvoir par un dispositif propre, que ce soit par un moteur, mais aussi un animal, voiles, rames, pédalier. Cela inclut les engins terrestres, aériens ou maritimes, que ce soient des engins de transport ou de travail.

Ville

Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval.

ARTICLE 3

OBJET DE LA POLITIQUE

La présente politique a pour objectif d'établir les orientations générales et les critères relatifs à l'analyse des demandes de réclamation reçues par la Ville. Elle permet d'assurer un traitement équitable et impartial.

ARTICLE 4

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

ARTICLE 4.1 DÉLAI DE TRANSMISSION

Un avis écrit doit être déposé à la Ville dans les quinze (15) jours suivant la date d'un évènement pour dommages matériels.

Toutefois, les bris matériels causés par le déneigement peuvent être dénoncés jusqu'au 15 mai.

Aucune action ne peut être intentée avant l'expiration de quinze (15) jours de la date de signification de cet avis. L'avis de quinze (15) jours n'est pas requis pour les blessures corporelles.

ARTICLE 4.2 CONTENUE DE LA DEMANDE DE RÉCLAMATION

Un formulaire de réclamation est disponible sur le site Internet de la Ville et à la mairie. Les informations ci-dessous doivent y apparaître :

1. Nom, adresse, courriel et numéro de téléphone du réclamant ;
2. Description de l'incident incluant la date, l'heure et le lieu ;
3. Détail des dommages (avec pièces justificatives, telles que photos et soumissions).

Si les pièces justificatives ne peuvent être transmises en même temps que le formulaire, elles peuvent être transmises ultérieurement. Toutefois, le formulaire doit tout de même être remis à la Ville à l'intérieur du délai de quinze (15) jours.

ARTICLE 4.3 DÉPÔT D'UNE DEMANDE DE RÉCLAMATION

La demande de réclamation peut être transmise directement via le site Internet de la Ville, par courriel à reclamations@sbdl.net ou déposer à la mairie à l'adresse ci-dessous :

Service du greffe - Réclamations
414, avenue Sainte-Brigitte
Sainte-Brigitte-de-Laval (Québec) GOA 3K0

ARTICLE 5

TRAITEMENT DES DEMANDES

ARTICLE 5.1 ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Un accusé de réception est transmis au réclamant par le Service du greffe dans les plus brefs délais.

ARTICLE 5.2 ÉTUDE DE LA RÉCLAMATION

La réclamation est étudiée dès que possible. Un rapport peut être demandé aux unités administratives concernées ayant pu être impliquées dans l'incident. Si nécessaire, la Ville peut mandater un expert pour examiner les faits, évaluer les dommages et exprimer une opinion sur la responsabilité éventuelle de la Ville.

Sur réception des rapports produits par les unités administratives concernées et, le cas échéant, de l'expert mandaté par la Ville, l'examen de la réclamation est complété et le degré de responsabilité de la Ville est alors déterminé de même que le quantum des dommages, le cas échéant.

Toute demande de réclamation touchant un véhicule ou dont les dommages sont évalués à un montant supérieur à 2 500 \$ est

directement transmise aux assureurs de la Ville qui évalueront le dossier, enquêteront et statueront sur la responsabilité de la Ville.

ARTICLE 5.3 ÉVALUATION DES DOMMAGES

Il appartient au réclamant de soumettre une évaluation des dommages matériels (soumissions ou factures) et une description des blessures corporelles, s'il y a lieu.

Le fardeau de la preuve repose sur le réclamant qui doit démontrer une faute de la Ville, établir qu'il a subi des dommages et prouver que la faute est la cause directe des dommages. Il doit démontrer qu'il y a un lien de cause à effet direct entre cette faute et les dommages.

ARTICLE 5.4 ÉVALUATION DE LA RESPONSABILITÉ

Le degré de responsabilité de la Ville est déterminé après l'examen complet du dossier en basant sur les lois et règlements applicables, selon le cas, et en conformité avec les principes de responsabilité établis par le Code civil du Québec et par la jurisprudence.

ARTICLE 5.5 DÉCISION – RÉCLAMATION ACCEPTÉE

La Ville transmet une offre de règlement au réclamant ainsi qu'une quittance/renonciation.

La quittance/renonciation doit être retournée au Service du greffe, signée, accompagnée des factures payées des réparations des dommages. Le réclamant doit donc procéder à la réparation du dommage avant le remboursement.

Sur réception de la quittance/renonciation signée, un chèque est transmis, conformément aux règlements municipaux en vigueur. Ce dernier est émis dans la semaine suivant une séance du conseil municipal.

ARTICLE 5.6 DÉCISION - RÉCLAMATION REFUSÉE

La Ville transmet au réclamant une lettre niant toute responsabilité.

Le réclamant peut s'opposer à cette décision en déposant un recours aux petites créances, à la Cour du Québec ou à la Cour supérieure (selon le montant réclamé), le tout, selon les délais mentionnés ci-dessous.

Prescription

Toute action, poursuite ou réclamation contre la Ville ou l'un de ses fonctionnaires ou employés, pour dommages-intérêts résultant de fautes ou d'illégalités, est prescrite par six (6) mois à partir du jour où le droit d'action a pris naissance, nonobstant toute disposition de la loi à l'effet contraire.

Toute action, poursuite ou réclamation contre la Ville ou l'un de ses fonctionnaires ou employés, pour préjudice corporel résultant de fautes ou d'illégalités, est prescrite par trois (3) ans à compter du jour de l'incident.

ARTICLE 5.7 DÉLAI DE TRAITEMENT

Le délai de traitement peut varier entre deux (2) à six (6) mois, en fonction de la complexité de la réclamation.

ARTICLE 6

EXCEPTIONS ET CAS PARTICULIERS

ARTICLE 6.1 EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE VOIRIE

La Ville n'est pas responsable des préjudices causés par la présence d'un objet sur la chaussée ou des dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus ou au système de suspension d'un véhicule automobile.

ARTICLE 6.2 EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE D'ACCIDENTS EN RAISON DE LA GLACE ET DE LA NEIGE

La Ville n'est pas non plus responsable, des dommages résultant d'un accident dont une personne est victime sur les trottoirs, rues ou chemins, en raison de la neige ou de la glace, à moins que le réclamant n'établisse que l'accident a été causé par négligence ou faute de la Ville.

ARTICLE 6.3 EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE TRAVAUX

La Ville n'est pas non plus 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. La réclamation reçue à la Ville est immédiatement transmise à l'entrepreneur pour traitement.

ARTICLE 6.4 EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE REFOULEMENT D'ÉGOUT

La Ville n'est pas non plus responsable des 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 Ville 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.

ARTICLE 6.5 CLÔTURES, HAIES, MURETS ET AUTRES INSTALLATIONS

La Ville n'indemnise pas les dommages causés à des clôtures, des haies, murets ou toutes autres installations situées dans l'emprise de rue ou non conformes à la réglementation en vigueur. Il en est de même pour les boîtes aux lettres.

ARTICLE 6.6 COLLISION OU BRIS DE VÉHICULE

Tout dommage occasionné à un véhicule en raison d'un accident de la route impliquant deux véhicules doit être dénoncé et réclamé à l'assureur des propriétaires impliqués. La Ville oblige tout conducteur qui a subi un dommage matériel lors d'un tel accident à s'adresser à son assureur afin de lui adresser sa réclamation. C'est à ce dernier qu'incombe la responsabilité d'indemniser son assuré.

ARTICLE 7

RÉCLAMATIONS DE LA VILLE AUPRÈS D'UN TIERS

ARTICLE 7.1 DÉPÔT ET TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

En cas de dommages aux biens de la Ville, tout service qui détient des informations relatives au fait dommageable, à la valeur de la perte, à la cause de celle-ci et à toute autre circonstance pertinente, doit soumettre rapidement un rapport à l'attention du Service du greffe, accompagné de toute pièce pertinente (photos, évaluation des dommages, etc.)

ARTICLE 7.2 RECOUVREMENT

Le Service du greffe complète une enquête afin de déterminer tout recours possible contre un tiers responsable des dommages.

ARTICLE 7.3 RÉCLAMATION EXCÉDANT LE MONTANT DE LA FRANCHISE

Le Service du greffe avise, dans les meilleurs délais, son assureur de toute réclamation qui pourrait excéder le montant de la franchise en vigueur.

ARTICLE 7.4 RÉCLAMATION POUR LE BRIS D'UN VÉHICULE

1. Dès qu'un employé a un accident avec un véhicule de la Ville sous sa responsabilité, il doit en aviser son supérieur immédiat ainsi que le Service de police dans les plus brefs délais.
2. Le superviseur en service ou toute autre personne en autorité concernée par un accident doit immédiatement en aviser le Service du greffe.
3. Dès que possible, le Service du greffe obtient, le cas échéant, le rapport de police, le rapport de dommages et tout autre document disponible (photos) relatif à l'incident.
4. Un dossier est alors ouvert avec les informations suivantes :
 - Date de l'accident ;
 - Lieu de l'accident ;
 - Identification du véhicule endommagé ;
 - Identification de l'unité administrative concernée ;
 - Nom du conducteur avec numéro du permis de conduire ;
 - Description de l'évènement.
5. Si l'évaluation des dommages est inférieure au montant de la franchise en vigueur, la réclamation est traitée à l'interne.
6. Si l'évaluation des dommages est supérieure au montant de la franchise en vigueur, le Service du greffe communique avec l'assureur après avoir rempli le formulaire approprié pour traitement.
7. Toute indemnité reçue de l'assureur, dans le cas d'une réclamation supérieure au montant de la franchise en vigueur, doit être acheminée au Service des finances afin qu'elle soit encaissée.

ARTICLE 8

RAPPORTS

Le Service du greffe dépose au Service des finances, chaque mois de mars, un rapport des réclamations reçues et pendantes avec une évaluation des réserves à créer, le cas échéant.

Le Service du greffe dépose, une fois par année, un rapport au conseil municipal portant sur l'ensemble des réclamations et les principales poursuites contre la Ville et sur le devoir de réserve des élus et des fonctionnaires en regard des dossiers litigieux.

ARTICLE 9

DEVOIR DE RÉSERVE

En conformité avec la politique habituelle de la Ville lorsqu'un dossier est judiciairisé, il est recommandé d'exercer un devoir de réserve quant à tout commentaire de la part d'un élu ou d'un fonctionnaire aux représentants de la presse ou toute autre personne quant à une poursuite en cours ou à tout évènement susceptible d'entraîner une poursuite.

Certaines déclarations pourraient avoir pour effet de porter préjudice aux moyens de défense possibles et pourraient alors avoir pour conséquence que les assureurs de la Ville refusent de couvrir le risque et d'assurer sa défense.

ARTICLE 10

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil municipal.

Adoptée à Sainte-Brigitte-de-Laval, ce 11^e jour du mois de juin 2018.

Le maire

La greffière,

Carl Thomassin

Caroline Nadeau, avocate, OMA

ANNEXE A FORMULAIRE DE RÉCLAMATION



USAGE INTERNE
#MMQ : _____

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

IMPORTANT : Lire attentivement les instructions du document « Processus de réclamation »

Si vous avez subi des dommages matériels ou corporels et que vous voulez en tenir la Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval responsable, vous devez présenter une réclamation. Il suffit de compléter tous les champs de ce formulaire et de nous le transmettre par courrier au 414, avenue Sainte-Brigitte, ou par courriel à sdery@sbd.net et ce, **dans les quinze jours de l'événement**, faute de quoi la Ville n'est pas tenue de payer des dommages-intérêts, nonobstant toute disposition de la loi (L.c.v., art.585).

1. RENSEIGNEMENTS SUR L'IDENTITÉ DU RÉCLAMANT

Nom :		Prénom :			
Adresse :			Code postal :		
Téléphone : Rés. :		Bur. :		Cell. :	
Courriel :					

2. RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA RÉCLAMATION

Date et heure approximative de l'événement :	
Lieu de l'événement :	
S'il y a lieu, numéro du rapport de police :	
S'il y a lieu, numéro d'événement du Service de la sécurité publique :	

3. DOMMAGES

Cause des dommages :	Type de dommage :
	☐ Dommage corporel
	☐ Dommage matériel
	☐ Autres (plainte, etc.) :
Détails sur les dommages subis :	☐ Visite médicale (billet médical) - Date :
	☐ Dommages subis sur les heures de travail
	☐ Accident de la route
	☐ Présence d'un témoin de la Ville? Si oui :
	Nom du témoin et coordonnées :
Montant réclamé :	
Détail du montant réclamé :	
Pièces jointes :	

4. SIGNATURE

Signé à :		Date :	
Nom (en lettres moulées) :			
Signature :			

Si la description de la nature de la plainte ou requête ne comporte pas suffisamment de détails pertinents en vue de son analyse ou traitement, il se pourrait que l'administration municipale soit dans l'impossibilité d'en assurer le suivi. Il est de la responsabilité du réclamant d'assurer un suivi de la présente réclamation auprès de l'administration municipale.

ANNEXE B RAPPORT DE DOMMAGE



Rapport de dommage

Tous les dommages à la propriété de la Ville ou d'un tiers doivent être dénoncés. Si vous constatez un dommage quelconque à un objet, une installation, un véhicule, un bâtiment ou un terrain, veuillez compléter le formulaire ci-dessous et le transmettre à votre supérieur. La Ville pourra alors documenter le dossier et mieux comprendre les circonstances. Ces informations seront utiles auprès de nos assureurs ou dans le cas d'éventuelle demande de réclamation de la part d'un tiers.

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI CONSTATE LE DOMMAGE

Nom : Prénom :
Service :

DÉTAILS DU DOMMAGE

Date : Biens appartenant à : ☐ Ville ☐ Tiers
Nom du tiers (le cas échéant) : Numéro de téléphone :
Courriel :
Détail du dommage :

CIRCONSTANCES DU DOMMAGE

Description des circonstances de l'incident et/ou du dommage :

SUIVI

La police a-t-elle été appelée ? ☐ Non ☐ Oui N° du rapport de police :
Le supérieur immédiat a-t-il été appelé ? ☐ Non ☐ Oui
Si un tiers est impliqué, la carte relative au processus de réclamation a-t-elle été remise? ☐ Non ☐ Oui



414, avenue Sainte-Brigitte, Sainte-Brigitte-de-Laval (Québec) G0A 3K0
Téléphone : (418) 825-2515 • Télécopieur : (418) 825-3114
mairie@sbd.l.net • www.sbd.l.net

ANNEXE C

RAPPORT DE BLESSURE



Rapport de blessure

Tous les accidents impliquant des blessures doivent être dénoncés. En cas de blessure d’un tiers, veuillez remplir le formulaire ci-dessous et le transmettre à votre supérieur. La Ville pourra alors documenter le dossier et mieux comprendre les circonstances. Ces informations seront utiles auprès de nos assureurs ou dans le cas d’éventuelle demande de réclamation de la part du tiers.

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE BLESSÉE

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

Âge approximatif :

Sexe :
☐ Masculin ☐ Féminin

Témoïn :

Téléphone :

DÉTAILS SUR LA BLESSURE

Date :

Heure :

Lieu de l'accident :

Nature de la blessure et localisation de la blessure (encerclez) :

oail

cou et gorge

épaule

poitrine

abdomen

bassin

hanche

appareil génital

cuisse

genou

piéd

orteils

tête

oreille

dos

bras

coudé

avant-bras

poignet

main

doigts

jambé

cheville

Circonstances :

DÉTAILS SUR LES INTERVENTIONS

Description des premiers soins apportés :

Nom de la personne qui a porté assistance :

Téléphone :

Appel logé au 911 :

☐ Oui, heure :

☐ Non

Refus de transport ambulancier :

☐ Oui

Le blessé

☐ est retourné à la pratique de son activité

☐ A quitté par ses propres moyens

☐ A quitté accompagné

☐ A quitté en ambulance

SIGNATURES

Signature de la personne qui a apporté les premiers soins :

Signature du blessé (si possible) :

Signature d'un témoin :