

Quelles seront les étapes dans le traitement de votre réclamation?

- ▶ Suivant votre avis de réclamation, vous recevrez un accusé de réception.
- ▶ Un agent communiquera avec vous, dans les semaines suivantes, pour assurer le suivi de votre demande et, au besoin, pour obtenir certains renseignements additionnels. Il traitera votre dossier selon les principes applicables en matière de responsabilité civile municipale. À cette fin, il vérifiera notamment les éléments suivants :
 - ▶ la preuve que vous avez fournie;
 - ▶ toute information pouvant provenir des services et des arrondissements municipaux à l'égard de 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.

Ce que vous devez savoir

Si votre blessure a été causée par une chute sur un trottoir, une rue ou un chemin, en raison de la neige ou de la glace, la Ville ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de cet accident, à moins que vous n'établissiez la preuve que l'accident a été causé par la négligence ou la faute de la Ville, en tenant compte des conditions climatiques¹.

¹Article 585 (7) de la Loi sur les cités et villes.

- ▶▶ Si vous avez subi un dommage corporel et que vous croyez que la Ville en est responsable, vous pouvez réclamer une indemnité. Vous devez alors démontrer la responsabilité de la Ville. C'est le Bureau des réclamations qui évaluera votre dossier. Si la responsabilité de la Ville est prouvée, un dédommagement vous sera offert.

Comment procéder pour réclamer une indemnité?

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

Cet avis doit contenir les renseignements suivants :

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

La Ville fournit un formulaire pour vous faciliter la tâche. Vous pouvez vous le procurer à votre bureau d'arrondissement ou sur le site Internet www.ville.quebec.qc.ca.

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

Vous devez fournir la preuve que votre dommage a été causé par la Ville, à la suite d'un acte fautif ou négligent. Pour établir votre dommage, la Ville exige certaines preuves matérielles, comme par exemple : 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 la demande.

3

Vous devez faire parvenir votre réclamation à votre arrondissement **ou** au Service du greffe.

Hôtel de ville
Service du greffe
2, rue des Jardins
C. P. 700
Québec (Québec)
G1R 4S9

Quel sera le délai de traitement de votre réclamation ?

Il faut compter généralement au moins six mois pour le traitement d'une réclamation impliquant un préjudice corporel. Ce délai peut varier en fonction de la complexité de l'enquête et en fonction du volume des demandes en cours de traitement au Bureau des réclamations.

Processus de réclamation

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

Voici comment procéder



- ▶▶▶ Votre demande est importante. Soyez assuré que le personnel du Bureau des réclamations y apportera toute l'attention nécessaire.

Attention aux délais!

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 est assujettie à un délai de prescription de trois ans².

Ainsi, à l'expiration de ce délai, si le dossier n'est pas réglé ou que vous n'avez pas entrepris de procédure judiciaire, la Ville sera libérée de son obligation envers vous.

² Pour tout autre préjudice matériel, la réclamation en responsabilité civile contre une ville québécoise est assujettie à un court délai de prescription de six mois, en vertu de l'article 585 de la Loi sur les cités et villes.

Pour en connaître davantage sur la responsabilité civile des municipalités au Québec

Vous pouvez consulter un article produit par Me Jacques L'Heureux, professeur émérite de la Faculté de droit de l'Université Laval, que vous retrouverez dans www.ville.quebec.qc.ca

Vous avez des questions?

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions sur l'avancement de votre réclamation, vous pouvez communiquer avec le Bureau des réclamations du Service des affaires juridiques de la Ville de Québec, au numéro **641-6168**, du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h 30 et 16 h 30.

AJ-002-2007

Réalisation : Service des affaires juridiques
Édition : Service des communications
www.ville.quebec.qc.ca
Octobre 2007

