

INFORMATIONS IMPORTANTES

ÉTAPE 1 – L'AVIS DE RÉCLAMATION

Pour tout dommage matériel, vous devez transmettre un avis de réclamation écrit à la Ville de Rouyn-Noranda dans un délai de **quinze (15) jours** de l'évènement, sous peine de rejet de votre demande (article 585 de la *Loi sur les cités et villes*).

En matière de préjudice corporel, bien qu'il ne soit pas nécessaire de produire un tel avis dans un délai de quinze (15) jours, il est souhaitable d'informer la Ville de Rouyn-Noranda le plus rapidement possible.

L'avis de réclamation doit contenir les renseignements suivants :

- la date, l'heure et le lieu de l'évènement;
- vos nom et prénom ainsi que vos coordonnées;
- une description des circonstances de l'évènement;
- une description des dommages subis;
- les pièces justificatives.

Vous pouvez joindre à votre avis de réclamation des photos, une facture de réparation ou de remplacement ou toute autre pièce justificative pertinente. Si ces preuves ne peuvent être fournies dans un délai de **quinze (15) jours**, vous devez tout de même faire parvenir votre avis de réclamation afin de respecter le délai. Les documents complémentaires pourront être transmis ultérieurement.

Pour faciliter la rédaction de votre avis de réclamation, merci d'utiliser le formulaire « Avis de réclamation » ci-dessous.

Où transmettre le formulaire dans le délai prévu?

- par courriel au reclamations@rouyn-noranda.ca;
- par la poste ou en personne à l'adresse suivante :

Ville de Rouyn-Noranda
À l'attention du greffier
100, rue Taschereau Est C.P. 220
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C3

ÉTAPE 2 – L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Dès la réception de votre formulaire de réclamation, la Ville procédera à l'ouverture d'un dossier.

Un accusé de réception vous sera par la suite transmis dans les meilleurs délais.

ÉTAPE 3 – L'ENQUÊTE ET L'ANALYSE

Une enquête interne pourra être effectuée afin de déterminer si la Ville de Rouyn-Noranda peut être tenue responsable des dommages que vous réclamez. Selon le type de réclamation, une visite des lieux pourrait s'avérer nécessaire afin de constater le dommage, d'évaluer sur place la cause du dommage ainsi que la conformité de vos installations. Un employé de la Ville de Rouyn-Noranda pourrait également communiquer avec vous, au besoin, afin d'obtenir des informations supplémentaires. Lorsque votre dossier sera complété, c'est-à-dire que vous aurez transmis toutes les pièces justificatives, il sera traité selon les principes applicables en matière de responsabilité civile municipale.

ÉTAPE 4 – LA DÉCISION

Une fois l'enquête terminée, le Service du greffe et contentieux de la Ville de Rouyn-Noranda pourra communiquer avec vous afin de vous informer de la décision. Les trois décisions possibles sont les suivantes :

- l'acceptation de votre réclamation et le paiement de celle-ci*;
- la formulation d'une offre de règlement;
- le refus de votre réclamation.

*Veuillez noter qu'aucun paiement n'est fait à partir d'une estimation.

ÉTAPE 5 – VOS RECOURS

Si la réclamation est acceptée ou si une entente intervient entre les parties, un chèque sera émis et vous devrez alors signer une quittance préparée par le Service du greffe et contentieux.

Si vous refusez l'offre de règlement ou si vous n'êtes pas satisfait de la décision, des recours judiciaires vous sont accessibles. Cependant, il est de votre responsabilité de voir à respecter les délais imposés par la loi pour le faire (délai de prescription). En effet, selon la loi, un délai de prescription s'applique à votre réclamation. Le fait de ne pas respecter ce délai pourrait vous faire perdre vos droits.

Les délais sont les suivants :

- au plus tard **six (6) mois** après la date de l'incident ou du jour où le droit d'action a pris naissance dans le cas d'une réclamation pour des **dommages matériels**;
- au plus tard **trois (3) ans** après la date de l'incident ou du jour où le droit d'action a pris naissance dans le cas d'une réclamation pour des **dommages corporels**.

AUTRES INFORMATIONS PERTINENTES

Mauvais état ou objet sur la chaussée

La municipalité n'est pas responsable des dommages causés par l'état de la chaussée aux pneus et au système de suspension d'un véhicule automobile. Elle n'est également pas responsable du préjudice causé par la présence d'un objet sur la chaussée.

(article 604.1 de la *Loi sur les cités et villes*)

Trottoirs, rues et chemins

La Ville ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'un accident dont une personne est victime sur les trottoirs, rues ou chemins, en raisons de la neige ou de la glace, **à moins** que le réclamant n'établisse que l'accident a été causé par négligence ou par une faute de la municipalité, le tribunal devant tenir compte des conditions climatiques.

(article 585.1 de la *Loi sur les cités et villes*)

Clôtures et haies

Les dommages causés aux clôtures, aux murets, aux haies ou toutes autres installations situées dans l'emprise de rue ou en non-conformité avec la réglementation municipale ne seront pas indemnisés par la Ville.

Entrepreneur

La municipalité n'est pas responsable des dommages causés par la faute d'un constructeur ou d'un entrepreneur à qui des travaux de construction, de réfection ou d'entretien ont été confiés.

(article 604.3 de la *Loi sur les cités et villes*)

Collision

Tout dommage occasionné à un véhicule en raison d'un accident de la route impliquant deux véhicules doit être dénoncé et réclamé à votre assureur automobile. La loi 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. Quant aux dommages corporels causés par un tel accident, il vous est également possible d'adresser une demande d'indemnité directement à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Le présent document n'est pas une opinion juridique. Il a été préparé à l'intention des contribuables comme guide d'intérêt général. Toute question d'ordre particulier devrait être discutée avec un conseiller juridique.

FORMULAIRE AVIS DE RÉCLAMATION

IDENTIFICATION DU RÉCLAMANT

Nom de famille :	Prénom :
Adresse du domicile (n ^o , rue, app.) :	
Ville :	Code postal :
Téléphone (résidence) :	Téléphone (bureau) :
Téléphone (cellulaire) :	Courriel :

RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DEMANDE

Date de l'évènement (année/mois/jour) :	Heure :
Lieu de l'évènement :	Montant réclamé :

DOMMAGES

Description de la cause des dommages
Description des dommages subis

Informations relatives au véhicule **à remplir seulement dans le cas de dommages à un véhicule*

Marque :	Modèle :	Année :
Couleur :	Kilométrage :	Véhicule réparé : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Signature

Date (année/mois/jour) :	Signature :
--------------------------	-------------